

**KINERJA KARYAWAN BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR) SARIMADU
BANGKINANG DAN PENGARUHNYA TERHADAP MINAT NASABAH
DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.I)**



DISUSUN OLEH

ERGI YUSTINA

106 2500 3856

PROGRAM STRATA SATU (S1)

JURUSAN EKONOMI ISLAM

FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SULTAN SYARIF KASIM

RIAU

2010

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Kinerja Karyawan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu dan Pengaruhnya Terhadap Minat Nasabah di Tinjau Menurut Ekonomi Islam. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu Bangkinang melayani kegiatan transaksi yang terdiri dari: Tabungan, deposito, kredit yang terdiri dari :kredit modal kerja, kredit konsumtif, kredit anggota koperasi dan kredit channeling.

Latar belakang penulis mengambil judul ini karena ingin mengetahui bagaimana kinerja karyawan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu Bangkinang dan bagaimana pengaruhnya terhadap minat nasabah serta bagaimana tinjauan kinerja dalam Ekonomi Islam. Dimana kinerja seseorang dibutuhkan dalam suatu instansi. Dari kinerja yang baik dapat mempengaruhi minat nasabah terhadap suatu perbankan. Serta di dalam Islam bekerja merupakan ibadah.

Subjek dari penelitian ini adalah karyawan. Populasi dalam penelitian 50 dari karyawan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu Bangkinang, karena jumlah populasi terbatas, maka penelitian ini tidak menggunakan sampel (riset populasi). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, angket dan studi kepustakaan. Sedangkan teknik analisa data yang digunakan adalah Deskriptif kualitatif yaitu setelah semua data telah berhasil dikumpulkan lalu digambarkan dengan kata-kata secara rinci dan dapat dipahami secara jelas.

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, bahwa Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu Bangkinang mempunyai standar kinerja untuk karyawan dalam meningkatkan kinerjanya yang terdiri dari: *motivasi, tanggungjawab, kejujuran, kedisiplinan dan loyalitas*. Langkah-langkah yang ditempuh perusahaan untuk meningkatkan kinerja adalah memberikan pelatihan, bonus, seminar, dan lain-lain. Serta untuk pengaruh terhadap minat nasabah, Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu Bangkinang mengutamakan dalam pemberian pelayanan, fasilitas yang disediakan, strategi produk dan prosedur-prosedur dalam pemberian kredit. Dengan system tersebut dapat menarik minat nasabah terhadap Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu Bangkinang. Bekerja dengan baik dalam Islam diwajibkan

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
E. Metode Penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah Berdirinya Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu	10
B. Struktur Organisasi	12
C. Ruang Lingkup Kegiatan Bank Perkreditan (BPR) Sarimadu.....	23
BAB III TINJAUAN UMUM TENTANG KINERJA	
A. Pengertian Kinerja dan Minat.....	26
B. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja	29
C. Standar Kinerja	31
D. Tinjauan Kinerja Menurut Ekonomi Islam.....	33

BAB IV KINERJA KARYAWAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP MINAT NASABAH DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM

A.Kinerja Karyawan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu	45
B.Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Minat Nasabah.....	54
C.Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Kinerja Karyawan	57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A.Kesimpulan.....	67
B.Saran	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan perekonomian saat ini menuntut setiap perusahaan untuk menyelenggarakan manajemen yang tepat pada aspek sumber daya manusia karena dengan tepatnya manajemen yang dilakukan akan menentukan berhasil tidaknya tujuan perusahaan. Salah satu pengelolaan paling penting dalam dunia perbankan adalah pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM). Hal ini disebabkan sumber daya manusia merupakan tulang punggung dalam menjalankan roda kegiatan perbankan.¹

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang memegang peranan penting dalam perekonomian suatu negara. Pada dasarnya lembaga keuangan adalah *intermediary* yaitu lembaga perantara antara pemilik dana dengan pemakai dana.² Sedangkan arti lain dari lembaga keuangan adalah sebagai perantara pihak-pihak yang mempunyai kelebihan dana (*surplus of funds*) dengan pihak yang kekurangan dan memerlukan dana (*lack of funds*).³

Kunci keberhasilan dari manajemen bank adalah bagaimana bank tersebut bisa merebut hati masyarakat sehingga peranannya sebagai perantara keuangan berjalan dengan baik. Salah satu hal yang bisa merebut hati masyarakat adalah adanya kinerja bank yang baik. Bagi nasabah, mengetahui kinerja suatu bank dapat membantu mengambil keputusan apakah tersebut dapat dipercaya atau tidak.

¹ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001) h.133

² Imam Rusyamsi, *Asset Liability Management*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 1997) h.6

³ Prathama Raharja, *Uang dan Perbankan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1997) h. 64

Salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perbankan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha untuk menciptakan dan mempertahankan nasabah. Nasabah merupakan salah satu faktor penting bagi perkembangan suatu perbankan karena tanpa nasabah suatu perbankan tidak akan dapat menjalankan kegiatan perekonomiannya. Oleh karena itu, perbankan dituntut untuk dapat memberikan sesuatu yang berharga dan dapat memberikan kesan yang baik kepada nasabah. Salah satu faktor yang berharga dan memberikan kesan yang mendalam bagi nasabah adalah memberikan kepuasan melalui kinerja pelayanan.

Dalam upaya peningkatan mutu/kualitas pelayanan, bank yang mempunyai fungsi social dalam menilai keberhasilannya dengan memperhatikan dengan berbagai indicator penilaian kinerja. Baik dengan memperhatikan dari segi keuangan, juga memperhatikan proses pelaksanaan kegiatan pelayanan, pengembangan sumber daya manusia dan juga kepuasan nasabah.

Bank memberikan jasa kepada nasabah dalam bentuk pelayanan bank. Setiap bank harus mampu melayani nasabah agar nasabah tertarik untuk menggunakan produk atau jasa yang diberikan.⁴

Adapun yang dimaksud dengan pelayanan adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi dan tidak berwujud dan merupakan tujuan penting dari suatu rencana transaksi guna memberikan kepuasan kepada nasabah. Selain itu kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

⁴*Ibid*

Dan dengan kata lain bahwa menciptakan hubungan kemitraan yang baik dengan nasabah adalah salah satu cara untuk mencapai suatu tujuan perbankan bahkan dalam jangka panjang memungkinkan perbankan untuk memahami harapan serta kebutuhan pelanggan serta dapat meningkatkan kualitas pelayanannya karena pengalaman menyenangkan dari layanan jasa yang diberikan akan diingat oleh nasabah. Selain itu nasabah juga termotivasi untuk menyimpan dananya di bank.⁵

Seorang nasabah akan memilih bank yang menurut mereka yang paling inovatif, paling aman dan paling menguntungkan. Dengan demikian mereka akan mudah berpindah dari bank yang satu ke bank yang lain. Dan apabila suatu perbankan menunjukkan kinerja yang baik akan dapat menarik minat terhadap perbankan tersebut.

Oleh sebab itu jelaslah bahwa jika perbankan ingin berhasil mencapai tujuannya yaitu dalam hal mempertinggi tingkat penjualan demi tercapainya laba maksimal, sebaliknya perbankan mengkonsentrasikan diri dalam melayani nasabah.

Dalam rangka untuk target pencapaian laba tersebut Bank Perkreditan Rakyat Sarimadu harus memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dan memberikan rasa aman kepada nasabah. Karena dengan memberikan pelayanan yang baik dan memberikan rasa aman tersebut dapat menarik minat nasabah untuk menjalin kerja sama dengan Bank Perkreditan Rakyat Sarimadu tersebut.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau pelanggan.

⁵ Bahsan, *Giro dan Bilyet Giro Perbankan Indonesia*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005) h.134

Meskipun ruang lingkup kerja Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu lebih dibatasi dari Bank umum tapi Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu mampu menarik minat nasabah dalam minat menabung dan menyalurkan dananya kepada nasabah yang memerlukan untuk melanjutkan usahanya maupun untuk membuka usaha baru. Hal ini terbukti dari Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu telah membuka kantor cabang baru di Lipat kain, dan nasabahnya tiap tahun pun meningkat.⁶

Berdasarkan uraian diatas, terlihat bahwa dengan melakukan kinerja yang baik salah satu diantara kinerja tersebut adalah memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Dengan adanya kompetisi dalam memberikan pelayanan tersebut menimbulkan dampak positif bagi sebuah organisasi atau perusahaan. Persaingan yang ada dalam usaha tidak hanya dari segi mutu dan jumlah tetapi juga dalam hal layanan. Untuk itu Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu menerapkan penilaian kinerja yang terdiri dari kejujuran, kemauan, mutu pekerjaan, tanggung jawab, kerja sama, dan motivasi. Kemudian target pencapaian laba.⁷ Dengan adanya penilaian tersebut perusahaan diharapkan, perusahaan mampu melaksanakan persaingan terutama dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dalam menarik minatnya.

Dengan keterangan diatas penulis tertarik untuk meneliti kinerja karyawan Bank Perkreditan Rakyat Sarimadu, dalam melaksanakan persaingannya untuk menarik minat nasabah karena nasabahnya tiap tahunpun meningkat dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu mampu membuka kantor pelayanan yang dinamakan Kantor Kas hampir di setiap daerah. Dan kemudian penulis mengangkatnya kedalam suatu tulisan yang berjudul **KINERJA KARYAWAN BANK PERKREDITAN RAKYAT**

⁶Yani, (Karyawan Bank Perkreditan Rakyat Sarimadu), *wawancara*, Bangkinang, tgl 10 Mei 2010

⁷ *Ibid*

SARIMADU BANGKINANG DAN PENGARUHNYA TERHADAP MINAT NASABAH DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM.

B. Batasan Masalah

Mengingat banyaknya masalah yang diteliti serta terbatasnya kemampuan, waktu dan dana yang tersedia, maka dalam penulisan ini penulis membatasi masalah yang diteliti adalah “KINERJA KARYAWAN BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR) SARIMADU DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA NASABAH”

C. Rumusan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah maka perlu disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja karyawan Bank Perkreditan Rakyat Sarimadu Bangkinang?
2. Bagaimana pengaruh kinerja karyawan Bank Perkreditan Rakyat Sarimadu terhadap minat nasabah ?
3. Bagaimana Kinerja Karyawan Bank Perkreditan Rakyat Sarimadu ditinjau menurut Ekonomi Islam?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan Bank Perkreditan Rakyat Sarimadu Bangkinang.
 - b. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kinerja karyawan Bank Perkreditan Rakyat Sarimadu terhadap minat nasabah.
 - c. Untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan Bank Perkreditan Rakyat Sarimadu ditinjau menurut Ekonomi Islam.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk menyelesaikan perkuliahan pada program strata satu (S1) pada Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum Jurusan Ekonomi Islam pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- b. Sebagai bahan masukan bagi penulis didalam menambah ilmu pengetahuan dalam membuat suatu karya ilmiah

E. Metode Penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Perkreditan Rakyat Sariamdu Pusat Bangkinang yang beralamat di Jl. D.I Panjaitan No.96 Bangkinang. Penulis memilih lokasi tersebut karena penulis tertarik ingin mengetahui bagaimana kinerja karyawan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu karena tiap tahun nasabahnya meningkat.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah karyawan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu sedangkan yang menjadi objek dari penelitian ini adalah kinerja karyawan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu Bangkinang dan pengaruhnya terhadap minat nasabah.

3. Populasi dan Sampel

Adapun yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan Bank Perkreditan Rakyat Sarimadu Pusat Bangkinang yang berjumlah 50 orang. Karena jumlah populasi terbatas, maka penelitian ini tidak menggunakan sampel (riset populasi).

4. Sumber data

Sumber data dalam penelitian ini meliputi:

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh dari karyawan dan nasabah di tempat lokasi penelitian yaitu Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu Pusat Bangkinang.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari peraturan-peraturan tertulis atau dokumen berkenaan dengan apa yang diteliti, serta nasabah bank yang dapat dihubungi, khususnya tentang masalah pengaruh kinerja karyawan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu Bangkinang.

5. Metode pengumpulan data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Observasi yaitu mengadakan pengamatan langsung di lapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata tentang kegiatan yang diteliti
- b. Wawancara yaitu melakukan wawancara langsung dengan narasumber atau responden guna melengkapi data yang diperlukan tentang kinerja bank tersebut dan pengaruhnya terhadap minat nasabah.
- c. Angket yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan untuk mengumpulkan data dengan cara membagikan daftar pertanyaan kepada responden agar responden tersebut memberikan jawabannya.
- d. Studi Pustaka yaitu metode pengumpulan data dengan membaca literatur-literatur buku.

6. Analisa data

- a. Data-data yang terkumpul melalui observasi dan wawancara dianalisa dengan teknik analisa data kualitatif yaitu: data-data tersebut dikelompokkan kedalam

kategori tertentu, berdasarkan persamaan jenis dari data-data tersebut kemudian antara sekian data dengan data yang lain dihubungkan atau dibandingkan sehingga diperoleh gambaran yang utuh tentang masalah yang diteliti.

- b. Data-data yang diperoleh melalui angket ditabulasikan kedalam table-tabel berpresentase atau frekuensi tertentu, kemudian pada tempat tertentu, diinterpretasi sehingga diperoleh pemahaman yang utuh dari table tersebut.

Untuk mengolah dan menganalisa data yang telah terkumpul penulis menggunakan metode, yaitu:

- a. Metode deduktif adalah uraian penulisan yang diawali dengan menggunakan kaedah-kaedah umum, kemudian dianalisa dan diambil kesimpulan secara khusus.
- b. Metode induktif adalah suatu uraian penulisan yang diawali dengan menggunakan kaedah-kaedah khusus, kemudian dianalisa dan diambil kesimpulan secara umum.
- c. Metode deskriptif adalah suatu uraian penulisan yang menggambarkan secara utuh dan apa adanya tanpa menambah atau mengurangi sedikitpun.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami isi dari penelitian ini, maka penulis menyusun sistematika penulisannya sebagai berikut:

BAB I terdiri dari pendahuluan, latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II terdiri dari sejarah berdirinya Bank Perkreditan Rakyat Sarimadu Bangkinang, struktur organisasi Bank Perkreditan Rakyat Sarimadu Bangkinang, Ruang lingkup usaha Bank Perkreditan Rakyat Sarimadu Bangkinang dan visi misi Bank Perkreditan Rakyat Sarimadu Bangkinang.

BAB III terdiri dari pengertian kinerja dan minat, factor-faktor yang mempengaruhi kinerja, Standar Kinerja dan tinjauan kinerja dalam ekonomi Islam

BAB IV terdiri dari bagaimana kinerja karyawan, bagaimana pengaruhnya terhadap minat nasabah, tinjauan Ekonomi Islam tentang kinerja

BAB V terdiri dari kesimpulan dan saran

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Berdirinya Bank Perkreditan Rakyat Sarimadu

Bank Sarimadu berasal dari Badan Kredit Kecamatan (BKK) Ujung Batu, sesuai dengan SK Gubernur No.609/IX/1986 Instruksi untuk mendirikan BKK (Badan Kredit Kecamatan) pada setiap Kabupaten di Provinsi Riau dan Surat Keputusan Bupati Kampar Nomor : 41/V/Perek/1987, tentang Badan Kredit Kecamatan di Kabupaten Kampar yang ditempatkan sdi Ujungbatu.

Modal awal Badan Kredit Kecamatan (BKK) Ujungbatu berasal dari pinjaman kepada Bank Riau sebesar Rp 10.000.000,00 yang dijamin oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kampar. Pada mulanya Badan Kredit Kecamatan (BKK) dikelola oleh 3 orang yang berkantor di kantor Camat Tandun dan diresmikan oleh Bupati Kampar H.Saleh Djasit, SH pada tanggal 27 Juni 1987. Dengan adanya deregulasi perbankan yang dikenal dengan Paket Kebijakan Perbankan (Deregulasi Perbankan tanggal 28 Oktober 1988) maka Badan Kredit Kecamatan (BKK) Ujungbatu dipersiapkan untuk menjadi Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Ujungbatu.¹

Gubernur Provinsi Riau dengan Surat Keputusannya Nomor 539/PSD/86.18 tanggal 18 Desember 1988 mengintruksikan kepada Bupati untuk mempersiapkan pendirian Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat dalam wilayah masing-masing Kabupaten. Dengan adanya Surat Gubernur Riau yang ditanda tangani oleh Soeripto, maka Pemerintah Daerah Kampar mempersiapkan pendirian Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Ujungbatu dengan langkah-langkah administrasi.

¹Profil, *Bank Sarimadu*. Th.2006

Dengan Izin dari Menteri Keuangan dan Rekomendasi Bank Indonesia status Badan Kredit Kecamatan Ujungbatu berubah menjadi Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Ujungbatu yang diresmikan pada tanggal 23 Mei 1992. Total asset dengan ditambahnya modal sebesar Rp 50.000.000,00 menjadi Rp 96.000.000,00 dengan pegawai berjumlah 6 orang. Peningkatan status dari Badan Kredit Kecamatan menjadi Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Ujungbatu tidak terlepas dari pembinaan umum oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kampar dan Pembinaan teknis dari Bank Indonesia Pekanbaru serta Bank Pembangunan Daerah Riau.

Dengan dilakukannya pemekaran wilayah Kabupaten Kampar, maka Kantor Pusat yang di Ujungbatu yang berada dalam wilayah pemekaran dipindah statuskan menjadi Kantor Cabang Ujungbatu dan Kantor Cabang Bangkinang ditingkatkan statusnya menjadi Kantor Pusat pada tanggal 2 September 2002. Nama Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Ujungbatu diubah menjadi Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Sarimadu dengan izin Bank Indonesia Nomor 6/1/KEP.PBI/PBR/2004 tanggal 3 Februari 2004 tentang perubahan nama Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Ujungbatu menjadi Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Sarimadu serta Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor. 09 Tahun 2000 tentang Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Sarimadu.²

Adapun Visi dan Misi Bank Perkreditan Rakyat Sarimadu adalah sebagai berikut:

Visi “*Bank Sarimadu merupakan wahana pengembangan ekonomi daerah berbasis kerakyatan melalui optimalisasi pelayanan perbankan*”. Sedangkan misinya terdiri dari:³

²*Ibid*

³Aan, (Karyawan Bank Perkreditan Rakyat Sarimadu), *wawancara*, Bangkinang, tgl 10 Mei 2010

1. Peningkatan mutu sumber daya manusia secara professional, memiliki kemauan, kemampuan dan kejujuran serta berakhlak mulia dan memiliki loyalitas yang tinggi.
2. System manajemen dan operasional bank yang menuju kepada peningkatan pelayanan yang berkualitas dengan berpedoman kepada manajemen resiko.
3. Penyediaan kredit untuk menumbuh kembangkan usaha ekonomi masyarakat yang berbasis kerakyatan secara sehat dan wajar.
4. Memberikan rasa aman, nyaman dan menguntungkan kepada masyarakat sebagai pemegang amanah dan kepercayaan penyimpanan dana.
5. Pemumpukan permodalan yang dibarengi dengan peningkatan kontribusi bagian laba sebagai pendapatan asli daerah kabupaten Kampar baik langsung maupun tidak langsung sebagai implementasi dari pembinaan yang berkelanjutan.
6. Perluasan wilayah kerja dengan merealisasikan kantor cabang dan kantor kas pada lokasi yang potensial, strategis dan dekat dengan nasabah.⁴

B. Struktur Organisasi

Organisasi hanya merupakan alat dan wadah dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam melakukan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan. Jika organisasi baik dan benar, tujuan yang optimal relative akan lebih mudah dicapai. Pengorganisasian merupakan suatu proses dalam menentukan, mengelompokkan dan mengatur bermacam-macam kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap kegiatan, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang diberikan pada suatu individu yang akan melakukan kegiatan-kegiatan tersebut.⁵

⁴ *Ibid*

⁵ Inur, (Karyawan Bank Perkreditan Rakyat Sarimadu), *wawancara*, Bangkinang, tgl 10 Mei 2010

Dalam mencapai tujuannya, Bank Perkreditan Rakyat Sarimadu membentuk suatu organisasi agar dapat bekerja keras secara efisien dan tidak salah dalam memilih dan menempatkan orang-orang yang berkualitas sehingga tujuan bank mudah dicapai.

Adapun bagan Struktur organisasi Bank Perkreditan Rakyat Sarimadu secara lengkap dapat dilihat pada gambar 2.1:

Adapun tugas dan fungsi masing-masing pejabat sebagai berikut :

1. Dewan Pengawas

Dewan pengawas mempunyai tugas menetapkan kebijaksanaan umum, menjalankan pengawasan, pengendalian dan pembinaan Bank Perkreditan Rakyat Sarimadu. Untuk menjalankan tugas tersebut Dewan Pengawas mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun tata cara pengawasan dan pengelolaan pada bank
- b. Melakukan pengawasan dan pengurusan bank
- c. Memberikan pertimbangan dan menyetujui rencana kerja dan anggaran keuangan bank
- d. Membantu dan mendorong usaha pembinaan dan pengembangan bank.⁶

2. Direksi

Direksi mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Memimpin bank berdasarkan kebijaksanaan umum yang ditetapkan oleh dewan pengawas
- b. Menetapkan kebijaksanaan untuk melaksanakan pengurusan dan pengelolaan bank berdasarkan kebijaksanaan umum yang ditetapkan oleh Dewan Pengawas
- c. Menyusun dan menyampaikan Rencana Kerja Tahunan dan Anggaran bank kepada Dewan Pengawas yang meliputi kebijaksanaan dibidang organisasi, perencanaan,

⁶*Ibid*

perkreditan, keuangan dan pendanaan, kepegawaian, umum dan pengawasan untuk mendapatkan pengesahan.

- d. Menyusun dan menyampaikan laporan perhitungan hasil usaha berkala atas kegiatan bank tiap-tiap 6(enam) bulan sekali kepada Kepala Daerah melalui Dewan Pengawas.
- e. Menyusun dan menyampaikan laporan tahunan yang terdiri atas Neraca dan perhitungan Laba/Rugi bank kepada Kepala Daerah melalui Dewan Pengawas untuk mendapatkan pengesahan.⁷

3. Bagian Satuan Pengawasan Intern (SPI)

Tugas dan tanggung jawab SPI:

- a. Menyelenggarakan audit intern yang efektif dan menyeluruh terhadap pelaksanaan operasional bank
- b. Membantu Direktur Utama dan Dewan Pengawas menjabarkan secara operasional perencanaan pelaksanaan dan pemantauan hasil audit
- c. Melakukan pemeriksaan sesuai dengan Rencana Kerja Tahunan dengan mempertimbangkan tingkat resiko (Risk Based)
- d. Melaporkan apabila terjadi penyimpangan realisasi operasional dan pelaksanaan
- e. Melaksanakan proses audit secara efektif dan efisien
- f. Menyampaikan laporan hasil audit kepada Direktur Utama
- g. Melakukan audit sebagai tindak lanjut hasil audit umum terhadap suatu peristiwa atau objek yang mengandung fraud.⁸

⁷*Ibid*

⁸*Ibid*

4. Bagian Perencanaan

a. Tugas Kepala Bagian Perencanaan :

- 1) Melakukan dan mengkoordinasikan penyelenggaraan dan penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan berdasarkan data dari setiap Bagian, Kantor Cabang, Pihak Ekstern sesuai dengan kemampuan dan peluang yang tersedia.
- 2) Membuat Rencana Kerja jangka panjang diatas 5 tahun untuk pengembangan produk, jaringan kantor yang sesuai dengan visi dan misi perusahaan
- 3) Membuat dan menyusun ketentuan-ketentuan untuk menunjang manajemen operasional bank
- 4) Membuat kajian pengembangan bank dan produk bank
- 5) Melakukan perencanaan promosi dan kerjasama bank dengan pihak ketiga lainnya

b. Tugas Seksi Perencanaan

- 1) Membuat rencana kerja jangka pendek (1tahun) dan jangka panjang (5tahun)
- 2) Melakukan konfirmasi data antara Rencana Kerja dengan Realisasi Kerja
- 3) Mengajukan saran dan pendapat mengenai perencanaan pengembangan perusahaan kepada Kepala Bagian Perencanaan
- 4) Menyusun aspek legalitas, ketentuan serta dasar hukum bagi kebijakan dan keputusan Direksi.⁹

c. Tugas Seksi Teknologi Sistem Informasi

- 1) Mengkoordinasikan system pengolahan data elektronik dengan setiap bagian

⁹*Ibid*

- 2) Memantau agar system aplikasi dalam keadaan baik sehingga menunjang kelancaran operasional bank
- 3) Mengamankan dan menata usahakan sistematis back up bank
- 4) Memantau bagian atau seksi lain yang mengalami kendala dalam pengoperasian system aplikasi
- 5) Menata usahakan back up cabang-cabang

5. Bagian Dana

a. Tugas Kepala Bagian Dana

- 1) Mengendalikan aktivitas pelayanan terhadap nasabah di front office dan mengupayakan pelaksanaan tugas yang efektif dan efisien sesuai dengan prosedur yang ditetapkan
- 2) Memonitor dan memastikan bahwa pengelolaan dana berjalan secara efektif, efisien dan cukup aman
- 3) Memonitor perkembangan dana serta penempatan yang efektif
- 4) Bertanggung jawab atas kebenaran dan kelengkapan administrasi penerimaan dan penarikan tabungan dan deposito baru.¹⁰

b. Seksi Dana

Kepala Seksi Dana membawahi Customer Servis Dana. Tugas pokok kepala seksi dana, yaitu:

- 1) Melakukan koordinasi, pengawasan dan pengarahan pelaksanaan tugas pelaksana bawahannya
- 2) Mengusahakan agar kegiatan pelayanan informasi tabungan dan deposito kepada nasabah berjalan baik dan lancar

¹⁰*Ibid*

- 3) Menampung dan melayani keluhan/pengaduan nasabah dan mengusahakan penyelesaiannya melalui Kepala Bagian Dana
- 4) Meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah sehingga menarik minat nasabah untuk menempatkan dananya pada bank

Tugas Customer Servis Dana:

- 1) Memberikan informasi kepada nasabah atau kepada masyarakat yang membutuhkan informasi tentang tabungan, deposito, serta produk bank lainnya
- 2) Menyampaikan keuntungan atau manfaat yang dapat diperoleh dari penggunaan produk-produk bank
- 3) Menyampaikan syarat-syarat dan prosedur pembukaan rekening tabungan dan deposito
- 4) Melayani nasabah dalam pembukaan rekening tabungan dan deposito
- 5) Menampung, melayani dan menyelesaikan keluhan nasabah yang berurusan dengan dana dan mengusahakan penyelesaiannya melalui kepala bagian dana¹¹

c. Seksi Kas

Kepala Seksi Kas membawahi langsung pelaksana Teller. Tugas Kepala Seksi Kas:

- 1) Mengatur dan mengendalikan kas harian
- 2) Menegelola dan menata usahakan kas
- 3) Mencatat uang yang dikeluarkan dari Kepala Bagian Dana

¹¹*Ibid*

- 4) Melakukan proses pengalihan data harian sampai dengan proses akhir hari dan pencatatan laporan harian / bulanan

Tugas Pelaksana Teller:

- 1) Menerima uang setoran dan membayarkan uang penarikan tabungan atau deposito
- 2) Mengadministrasikan (posting) mutasi tabungan dan deposito dalam aplikasi
- 3) Melayani penerimaan dan pembayaran setoran kredit dan perintah bayar
- 4) Mengadministrasikan dan mencatat voucher kebuku kas

6. Bagian Kredit

a. Tugas Pokok Kepala Bagian Kredit:

- 1) Melakukan koordinasi, pengawasan dan pengarahan terhadap kegiatan dan pelaksanaan tugas pelaksana tugas di bawahnya
- 2) Memeriksa data/dokumen dan melakukan analisa ulang terhadap permohonan kredit calon debitur yang diajukan oleh Kepala Seksi Analis Kredit atas rekomendasi Analis Kredit
- 3) Mengajukan kepada Direksi atau kepada yang berwenang untuk memutuskan kredit terhadap permohonan terhadap calon debitur
- 4) Mengambil keputusan terhadap permohonan kredit yang diajukan dalam batas wewenangnya.¹²

b. Seksi Customer Servis (CS) Kredit

Tugas Kepala Seksi Customer Servis Kredit:

- 1) Melakukan koordinasi, pengawasan dan pengarahan pelaksanaan tugas pelaksana bawahannya

¹²*Ibid*

- 2) Mengusahakan agar kegiatan pelayanan informasi kredit kepada nasabah berjalan baik dan lancar
- 3) Menampung, melayani dan menyelesaikan keluhan/pengaduan nasabah yang berhubungan dengan kredit dan mengusahakan penyelesaiannya melalui Kepala Bagian Kredit
- 4) Meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah sehingga menarik minat nasabah untuk menikmati fasilitas kredit bank

c. Seksi Analis Kredit

Tugas Kepala Seksi Analis Kredit

- 1) Melakukan koordinasi, pengawasan dan pengarahan pelaksanaan tugas pelaksana bawahannya
- 2) Menganalisa kelayakan usaha dan taksasi jaminan berdasarkan berkas pengajuan permohonan kredit
- 3) Membuat daftar kunjungan survey, on the spot dan menyerahkan kepada Kepala Bagian Kredit untuk ditindak lanjuti
- 4) Memantau hasil kunjungan survey pelaksana analis kredit¹³

d. Seksi Kredit Bakulan

Tugas pokok Kredit Bakulan:

- 1) Melakukan koordinasi, pengawasan dan pengarahan pelaksanaan tugas pelaksana di bawahnya
- 2) Menganalisa kelayakan usaha dan taksasi jaminan seluruh berkas pengajuan permohonan Kredit Bakulan

¹³ *Ibid*

- 3) Menyampaikan analisa dan pertimbangan kelayakan Kredit Bakulan kepada Kepala Bagian Kredit
- 4) Bertanggung jawab penuh atas kelayakan dan kebenaran usaha serta taksasi jaminan calon debitur yang akan dibiayai
- 5) Memberikan saran dan pertimbangan tentang langkah-langkah atau tindakan yang perlu diambil untuk pengembangan kredit bakulan

e. Seksi Administrasi Kredit

Tugas pokok kepala Seksi Administrasi Kredit:

- 1) Melakukan koordinasi, pengawasan dan pengarahan pelaksanaan tugas pelaksana bawahannya
- 2) Memastikan kelengkapan persyaratan permohonan kredit sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
- 3) Memelihara dokumen perkreditan yang up to date
- 4) Memberikan saran dan pertimbangan tentang langkah-langkah atau tindakan yang perlu diambil
- 5) Mempersiapkan dokumentasi perkreditan, antara lain perjanjian kredit, pengikatan barang jaminan dan pemindah bukuan kredit.¹⁴

f. Seksi Penagihan Kredit

Tugas pokok Kepala Seksi Penagihan Kredit:

- 1) Melakukan koordinasi, pengawasan dan pengarahan pelaksanaan tugas pelaksana bawahannya
- 2) Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap debitur yang sudah mendapatkan fasilitas kredit

¹⁴*Ibid*

- 3) Memperbaiki kondisi NPL dengan melakukan penagihan dan penyelesaian terhadap kredit bermasalah
- 4) Memberikan saran dan pertimbangan tentang langkah-langkah atau tindakan yang perlu diambil kepada Kepala Bagian Kredit
- 5) Memantau dan mengawasi kredit yang mempunyai indikasi bermasalah
- 6) Melakukan pengawasan dan penagihan terhadap kredit non lancer

7. Bagian Umum

a. Tugas pokok Kepala Bagian Umum:

- 1) Melakukan pengadaan peralatan dan barang untuk kegiatan operasional bank
- 2) Melakukan pemeliharaan barang-barang inventaris
- 3) Memantau persediaan barang dan melakukan penyusutan
- 4) Memberikan saran dan pertimbangan tentang langkah-langkah atau tindakan-tindakan yang bertujuan untuk kemajuan bank
- 5) Memantau segala biaya-biaya yang dikeluarkan baik untuk keperluan direksi maupun keperluan kantor
- 6) Menjaga proses teknik operasional bank berjalan dengan baik dan lancar
- 7) Merekomendasikan mutasi pegawai tingkat pelaksana kepada direksi

b. Seksi Umum dan Personalia

Tugas Kepala Seksi Umum dan Personalia:

- 1) Memantau data-data personalia pegawai yang meliputi kenaikan gaji, tunjangan-tunjangan, cuti, pendidikan dan dana kesejahteraan lainnya
- 2) Membuat daftar gaji serta tunjangan-tunjangan lainnya.¹⁵

¹⁵*Ibid*

8. Bagian Pembukuan

a. Tugas pokok Kepala Bagian Pembukuan

- 1) Memonitor dan memastikan bahwa pembukuan bank telah menggambarkan kondisi bank sesungguhnya, sesuai dengan PAPI serta ketentuan yang berlaku
- 2) Melakukan koordinasi rekonsiliasi dengan bagian, kantor cabang dan bank-bank lain yang memiliki kaitan dengan pembukuan bank untuk memperoleh data-data keuangan/pembukuan yang up to date
- 3) Melaksanakan rekonsiliasi setiap rekening kantor pusat yang terdapat pada kantor cabang, kantor kas atau bank lain

b. Seksi Akuntansi

Tugas Kepala Seksi Akuntansi:

- 1) Melaksanakan pembukuan sesuai ketentuan pedoman Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) yang berlaku
- 2) Menerima laporan dari bagian-bagian lainnya serta kantor cabang
- 3) Bertanggung jawab terhadap transaksi dan memasukkannya kedalam pembukuan

c. Seksi Pelaporan

Tugas Kepala Seksi Pelaporan:

- 1) Mengontrol setiap laporan pembukuan yang keluar
- 2) Melakukan pengeekan yang berhubungan dengan laporan pembukuan
- 3) Menyiapkan laporan-laporan yang akan dikirim setiap bulannya
- 4) Membuat laporan keuangan untuk keperluan pihak ekstern dan intern.¹⁶

¹⁶*Ibid*

C. Ruang Lingkup Kegiatan Bank Perkreditan Rakyat Sarimadu

Kegiatan Bank Perkreditan Rakyat pada dasarnya sama dengan kegiatan Bank Umum, hanya yang menjadi perbedaan adalah jumlah jasa bank yang dilakukan Bank Perkreditan Rakyat lebih sempit. Bank Perkreditan Rakyat dibatasi oleh berbagai persyaratan, sehingga tidak dapat berbuat seluas bank umum. Keterbatasan Bank Perkreditan Rakyat juga dikaitkan dengan misi pendirian Bank Perkreditan Rakyat itu sendiri. Karena keterbatasan yang dimiliki oleh Bank Perkreditan Rakyat, maka ada beberapa larangan yang tidak boleh dilakukan Bank Perkreditan Rakyat, larangan itu meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Menerima simpanan giro
2. Mengikuti kliring
3. Melakukan kegiatan valuta asing
4. Melakukan kegiatan perasuransian¹⁷

Sejalan dengan peningkatan kegiatan operasional dan pelayanan kepada masyarakat serta perluasan pada jaringan kantor, pada tahun 2007 bank berupaya untuk memaksimalkan kegiatan operasional bank. Untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, bank melakukan terobosan-terobosan produk dan pengembangannya antara lain:

- a. Tabungan, terdiri dari:
 1. TAMASA (Tabungan Masyarakat)
 2. Sarimadu adalah suatu produk tabungan yang dipergunakan untuk penempatan dana pemerintah, perusahaan serta yayasan.

¹⁷ Profil, *loc.cit*

b. Deposito berjangka Sarimadu terdiri dari:

1. Deposito berjangka 01 bulan
2. Deposito berjangka 03 bulan
3. Deposito berjangka 06 bulan
4. Deposito berjangka 12 bulan

c. Perkreditan

Kredit untuk tujuan meningkatkan dan mengembangkan berbagai usaha antara lain: perdagangan, rumah makan, industry kecil, berbagai sector usaha jasa, pertanian, peternakan perikanan dan perkebunan. Kredit modal kerja dibagi menjadi 4 antara lain:¹⁸

1. Kredit modal kerja

Untuk memberikan pelayanan nasabah sesuai dengan skim kredit yang diinginkan, bank telah mempunyai skim kredit sebagai kredit sebagai berikut: kredit wirausaha, kredit bakulan (Mikro), kredit PHBK dan kredit agribisnis.

2. Kredit Konsumtif

Kredit yang disalurkan kepada Pegawai Negeri Sipil dan pegawai perusahaan yang sifatnya konsumtif.

3. Kredit Kepada Anggota Koperasi

Kredit ini ditujukan untuk anggota koperasi yang dapat dipergunakan untuk serba aneka kegunaan.

¹⁸ *Ibid*

4. Kredit Channeling

Kredit channeling ini merupakan kredit kerja sama antara Pemda Kabupaten Kampar dengan Bank Perkreditan Rakyat Sarimadu, dengan sumber dananya berasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Kabupaten Kampar.¹⁹

¹⁹*Ibid*

BAB III

TINJAUAN UMUM KINERJA

A. Pengertian Kinerja dan Minat

Semakin berkembangnya perusahaan maka semakin banyak pula melibatkan tenaga kerja dalam usaha menunjang kelancaran jalannya perusahaan disamping memperhatikan factor-faktor produksi lainnya. Jika kita berbicara mengenai produk/jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan maka hal tersebut tidak akan terlepas dari permasalahan kinerja.

Teknik yang digunakan oleh Manajemen untuk meningkatkan kinerja adalah penilaian. Motivasi karyawan untuk bekerja, mengembangkan kemampuan dimasa mendatang dipengaruhi oleh umpan balik mengenai kinerja masa lalu dan pengembangan. Penilaian Kinerja adalah proses dengan mengevaluasi pelaksanaan kerja individu.

Dalam penilaian kinerja dinilai kontribusi karyawan selama periode waktu tertentu. Umpan balik kinerja memungkinkan karyawan untuk mengetahui seberapa baik mereka bekerja jika dibandingkan dengan standar-standar organisasi. Apabila penilaian kinerja dilakukan secara benar, para karyawan, departemen sumberdaya dan organisasi perusahaan bakal diuntungkan.¹

Penilaian kinerja secara keseluruhan merupakan proses yang berbeda dari evaluasi pekerjaan. Penilaian kinerja berkenaan dengan seberapa baik seseorang melakukan pekerjaan yang ditugaskan atau diberikan. Untuk lebih jelas maka berikut akan

¹Soemitro Djojohadikusumo, *Ekonomi Umum*, (Jakarta: PT Pembangunan, 1997), h.39

diuraikan hubungan pengertian yang dikemukakan oleh beberapa ahli mengenai tenaga kerja sebagai berikut:

Tenaga kerja adalah seluruh penduduk dalam suatu Negara yang dapat memproduksi barang dan jasa jika mereka mau berpartisipasi dalam aktivitas tersebut. Pendapat lain mengatakan tenaga kerja adalah semua orang yang mau dan sanggup bekerja keras untuk diri sendiri, anggota keluarga yang tidak menerima upah serta mereka mampu bekerja untuk gaji dan upah.²

Adapun pengertian kinerja adalah kemampuan dalam menjalankan tugas dan pencapaian standar keberhasilan yang telah ditentukan oleh instansi kepada karyawan sesuai dengan job yang diberikan kepada masing-masing karyawannya.³

Kinerja merupakan suatu keadaan yang menunjukkan kemampuan seseorang karyawan dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh organisasi kepada karyawan sesuai dengan *job description* nya.⁴

Dari pengertian diatas dapat dilihat bahwa kinerja merupakan cara yang digunakan untuk menunjukkan kemampuan seseorang dalam menjalankan tugas yang telah menjadi tanggung jawab dan wewenangnya. Pendapat lain mengatakan bahwa kinerja adalah suatu keadaan yang menunjukkan banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan atau dihasilkan seorang individu atau sekelompok kerja sesuai dengan *job description* mereka masing-masing.

Keberhasilan suatu organisasi secara umum ditentukan oleh semua orang yang terlibat dalam struktur organisasi tersebut. Karyawan merupakan kelompok orang-orang

²Kartono Wirosohardjo, *Dasar-Dasar Demografi*, (Jakarta: LPFE UI, 1995), h.81

³ Bambang Sugito, *Psikologi Sosial Perusahaan dan Industri*, (Jakarta: PT. Rajawali Press, 1996),

⁴Sondang Siagian, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), h.166

terkecil dalam organisasi dan ditempatkan pada line paling depan, yang mempunyai arti cukup besar dalam meningkatkan instansinya.

Kinerja suatu organisasi dapat dilihat dari beberapa efektif produk tersebut dan bagaimana pelayanan organisasi diteruskan pada para pelanggan. Sumber daya pada suatu organisasi adalah yang merancang, menghasilkan dan meneruskan pelayanan-pelayanan tersebut.

Sedangkan minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh.⁵ Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu diluar diri, semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, maka semakin besar minat.⁶

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa minat adalah kecendrungan dan rasa ketertarikan yang tetap atau berlebihan terhadap sesuatu aktivitas atau kegiatan. Minat tidak dibawa dari lahir, tetapi minat adalah perasaan yang didapat karena berhubungan dengan sesuatu hal.

Menurut Chaplins, minat memiliki arti, satu sikap yang berlangsung terus menerus yang memerlukan perhatian seseorang, sehingga membuat dirinya jadi selektif terhadap objek. Perasaan yang menyatakan bahwa satu aktivitas, pekerjaan atau objek itu berharga atau berarti bagi individu.⁷

Dari definisi diatas terlihat bahwa keberminatan seseorang terhadap suatu objek dipengaruhi oleh ketertarikan, kebutuhan dan lainnya. Dengan demikian seorang penjual

⁵ Syaiful Bahri Djamar, *Psikologi Belajar*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2004), h.132

⁶ Slameto, *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*, (Jakarta:PT Rineka Cipta, 2003),

⁷ Chaplin, *Kamus Lengkap Psikologi*, (Jakarta:Rajawali Pers, 2000), h.102

(bank) suatu produk harus dapat menarik minat calon pembeli (nasabah) dengan menyediakan kepuasan masing-masing pihak.

Disini dapat dikatakan bahwa, dalam dunia perbankan dalam menarik minat nasabah perlu dipenuhi keinginan nasabah. Dimana keinginan nasabah merupakan kebutuhan yang dibentuk oleh kultur dan kepribadian individu. Keinginan nasabah adalah: ingin memperoleh pelayanan yang cepat, ingin memperoleh komitmen perusahaan, ingin memperoleh pelayanan yang bermutu (cepat dan memuaskan), ingin memperoleh perhatian dan ingin memperoleh keuntungan dan manfaat.⁸

Dalam prakteknya penilaian kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah memiliki pengaruh penting terhadap minat nasabah, karena dengan pelayanan yang baik dan memuaskan maka bank mendapatkan citra yang baik dari nasabah.⁹

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

- a. Karakteristik situasi, Bagaimana lingkungan dan organisasi mempengaruhi pelaksanaan kinerja didalam organisasi. Lingkungan menempatkan tuntutan-tuntutan organisasi dan para karyawan terhadap pekerjaannya.
- b. Deskripsi pekerjaan, spesifikasi pekerjaan dan standar kinerja pekerjaan. Karena pekerjaan-pekerjaan yang berbeda, program evaluasi kinerja haruslah menyediakan cara yang sistematis untuk mempertimbangkan perbedaan ini dan memastikan evaluasi yang konsisten diseluruh pekerjaan dan karyawan yang mendudukinya.
- c. Tujuan-tujuan penilaian kinerja. Tujuan-tujuan penilaian kinerja secara mendasar dapat digolongkan kepada dua bagian besar yaitu evaluasi dan pengembangan.
- d. Sikap para pekerja dan atasan terhadap evaluasi¹⁰

⁸Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta:Prenada Media, 2004), h.62

⁹*Ibid*

Untuk memelihara kondisi kinerja karyawan, maka karyawan harus mendapatkan perhatian sungguh-sungguh dari instansinya. Program latihan dan pendidikan serta fasilitas kerja mempunyai dampak yang cukup besar, karena kemampuan dan keterampilan serta skill para karyawan perlu didukung oleh instansi melalui pendidikan, latihan dan pengembangan.

Tujuan pokok penilaian kinerja adalah untuk memotivasi karyawan dalam mencapai sasaran organisasi dan dalam memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya, agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan.¹¹

Selanjutnya upaya-upaya motivasi, komunikasi, pengendalian stress, konseling dan disiplin adalah teknik-teknik penting lain yang digunakan untuk memelihara prestasi dan keputusan kerja karyawan. Motivasi berasal dari bahasa latin yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi dalam manajemen hanya ditujukan pada sumber daya manusia umumnya.¹²

Motivasi yang diberikan kepada karyawan merupakan dorongan yang sangat berpengaruh kepada peningkatan kemajuan yang akan dicapai sesuai dengan yang diharapkan. Motivasi yang diberikan atasan kepada karyawan hendaklah yang sesuai dengan peningkatan karir, karena dorongan yang baik dan benar akan membuat rasa puas bagi bawahan untuk lebih giat bekerja. Dengan adanya perhatian yang diberikan pimpinan kepada karyawan sudah ada nilai tersendiri bagi karyawan. Kinerja karyawan perlu diperhatikan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

¹⁰Henry Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Penerbit Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN, 2001), h.59

¹¹Mulyadi, *Akuntansi Manajemen*, (Yogyakarta: STIE YKPN, 2003), h.422

¹²Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), h.43

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dalam mencapai tingkat mutu pelayanan yang baik kepuasan pelanggan harus menjadi acuan utama dalam menentukan kebijaksanaan yang diterapkan perusahaan. Kebijaksanaan yang diterapkan oleh perusahaan tersebut juga menyangkut bagian karyawan, karena dalam prakteknya para karyawan ini yang nantinya akan berhadapan dengan pengguna jasa.

C. Standar Kinerja

Dalam mencapai tingkat mutu pelayanan yang baik, kepuasan nasabah harus menjadi acuan utama dalam menentukan kebijaksanaan yang diterapkan perusahaan. Kebijaksanaan yang diterapkan oleh perusahaan tersebut juga menyangkut bagian karyawan karena dalam prakteknya para karyawan ini yang nantinya akan berhadapan dengan pengguna jasa.

Dengan memperhatikan kinerja dalam secara seksama maka perusahaan dapat memperoleh berbagai manfaat seperti reputasi perusahaan akan meningkat, pelanggan akan loyal terhadap perusahaan, munculnya rekomendasi dari mulut kemulut, menambah keuntungan perusahaan, menambah keharmonisan hubungan pelanggan dan perusahaan serta mendorong karyawan perusahaan untuk bekerja lebih baik dan memiliki kebanggaan terhadap perusahaannya. Setiap penilaian harus ada objek penilaian. Dengan adanya objek penilaian tujuan perusahaan akan tercapai. Standar-standar penilaian kinerja:

- a. *Motivasi*, sangat penting dalam mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dalam mencapai hasil yang optimal terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada nasabah.¹³ Tujuan pemberian motivasi adalah untuk mengubah perilaku karyawan

¹³Isyandi, *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Perspektif Global*, (Pekanbaru:Unri Press,2004),

sesuai dengan visi dan misi unit kerja, meningkatkan semangat kerja, menumbuhkan rasa memiliki dan rasa tanggung jawab serta meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja.

- b. *Tanggung Jawab*, Seorang karyawan bank harus mempunyai rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya, agar pekerjaan tersebut memiliki nilai guna, terutama dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sampai nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.¹⁴
- c. *Kejujuran*, sikap jujur merupakan modal utama seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sehingga pekerjaan terlaksana dengan baik. Kejujuran dalam berkata, berbicara, bersikap maupun bertindak. Kejujuran inilah yang akan menimbulkan kepercayaan nasabah atas layanan yang diberikan. Serta dalam Islam kejujuran juga mempunyai arti bahwa kejujuran dalam bekerja bukan hanya merupakan tuntutan, melainkan juga ibadah. Seorang muslim yang dekat dengan Allah akan bekerja dengan baik untuk dunia dan akhirat.
- d. *Kedisiplinan*, merupakan kebiasaan setiap individu dalam melakukan suatu tindakan. Kedisiplinan karyawan harus diterapkan dalam setiap kegiatan, apalagi dalam kegiatan yang memberikan jasa dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat, kedisiplinan akan mendapatkan penilaian dari nasabah terhadap perusahaan dalam menjalankan komitmennya terhadap bank dan nasabah akan menunjukkan kesetiaannya pada bank.

¹⁴Kasmir, *op.cit*, h.189

- e. *Loyalitas*, merupakan kesetiaan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya. Loyalitas karyawan akan meningkat terhadap bank apabila didukung dengan pemberian motivasi dari pimpinan.¹⁵

Dari Penerapan standar Kinerja diatas mempunyai tujuan dan dapat memberi manfaat kepada perusahaan yaitu sebagai berikut:

- a) Meningkatkan prestasi kerja karyawan, baik secara individu maupun kelompok.
- b) Peningkatan yang terjadi pada prestasi karyawan secara perorangan pada gilirannya akan mendorong kinerja karyawan secara perorangan pada gilirannya akan mendorong kinerja karyawan secara keseluruhan yang direfleksikan dengan kenaikan produktivitas.
- c) Merangsang minat dalam pengembangan pribadi dengan tujuan meningkatkan hasil kerja dan prestasi pribadi serta potensi laten karyawan
- d) Membantu perusahaan untuk dapat menyusun program pengembangan dan pelatihan karyawan yang lebih tepat guna
- e) Menyediakan alat/sarana untuk membandingkan prestasi kerja pegawai dengan tingkat gaji atau imbalan sebagai bagian dari kebijakan dan system imbalan yang baik
- f) Memberikan kesempatan pada pegawai untuk mengeluarkan perasaannya tentang pekerjaan atau hal-hal yang ada kaitannya.¹⁶

D. Tinjauan Kinerja menurut Ekonomi Islam.

Secara ilmiah, perkembangan manajemen muncul diawal terbentuknya Negara industry pada pertengahan kedua abad ke-19. Menurut pandangan kaum intelektual,

¹⁵ *Ibid*

¹⁶ Sondang Siagian, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, (Jakarta:Rineka Cipta, 2002), h.162

manajemen lahir sebagai tuntutan perlunya pengaturan hubungan diantara individu dalam satu masyarakat. Adanya kebutuhan Negara untuk menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya terhadap rakyat dan memberikan pelayanan dalam kehidupan sosio-ekonomi masyarakat.¹⁷

Dalam dunia industry, pelaku ekonomi merasa perlu adanya pemikiran manajemen guna menjalankan bisnisnya. pemikiran manajemen digunakan untuk mengatur kegiatan produksi, kegiatan pemasaran barang dan menjaga hubungan baik antara produsen dan karyawan. Dengan manajemen, memungkinkan untuk melakukan inovasi, mengembangkan fasilitas dan teknik kegiatan produksi dalam dunia industry.

Pemikiran Manajemen dalam Islam bersumber dari nash-nash Alquran dan petunjuk-petunjuk sunnah. Selain itu, ia juga berasaskan pada nilai-nilai kemanusiaan yang berkembang dalam masyarakat pada waktu tersebut. Berbeda dengan manajemen konvensional, ia merupakan suatu system yang aplikasinya bersifat bebas nilai serta hanya berorientasi pada pencapaian manfaat duniawi semata. Manajemen ini berusaha untuk diwarnai dengan nilai-nilai, namun dalam perjalanannya tidak mampu. Karena ia tidak bersumber dan berdasarkan petunjuk Syariah yang bersifat sempurna, komprehensif dan sarat kebenaran.¹⁸

Semua keterangan diatas merupakan cerminan manajemen yang dijalankan Rasulullah pada masanya. Mulai dari pengaturan kerja, pemilihan pegawai sesuai dengan kompetensi, konsep syura dalam pengambilan keputusan, pengawasan terhadap kinerja pegawai, ataupun pengarahan dan memberikan petunjuk kepada mereka.

¹⁷ Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syariah* (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada,2006), h.27

¹⁸ *Ibid*

Rasul juga berusaha menegakkan keadilan dan persamaan perlakuan hukum kepada umatnya, mencukupi kebutuhan setiap individu masyarakat, sehingga tercipta masyarakat yang makmur dan sejahtera. Saling memberikan kasih sayang dan menciptakan persaudaraan diantara mereka, dan saling menopang satu sama lainnya. Ini merupakan puncak kemakmuran dan keadilan yang harus diwujudkan dalam masyarakat Muslim.¹⁹

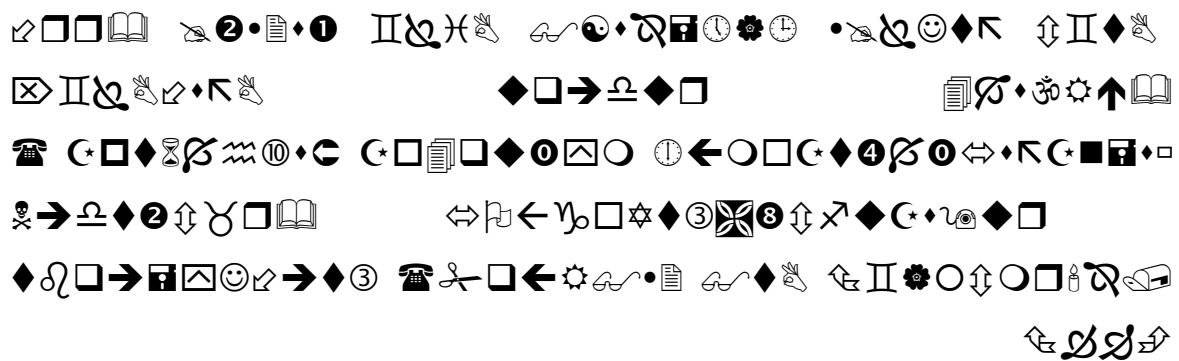
Bekerja merupakan sumber kemuliaan manusia. Martabat dan nilai manusia bisa dinilai dari pekerjaannya. Negara harus mengatur hak ini, jangan sampai terjadi eksploitasi dan kecurangan bagi setiap individu dan masyarakatnya.

Untuk memenuhi kebutuhan tersebut manusia harus bekerja, dimana kerja merupakan usaha untuk mendapat uang atau harga dengan cara halal. Dalam Islam kerja sebagai unsure produksi didasari konsep istikhlaf, dimana manusia bertanggungjawab untuk menginvestasikan dan mengembangkan harta yang diamanatkan Allah untuk menutupi kebutuhan manusia.²⁰

Sedangkan tenaga kerja adalah segala usaha dan ikhtiar yang dilakukan oleh anggota badan atau pikiran untuk mendapatkan imbalan yang pantas. Termasuk semua jenis kerja yang dilakukan fisik atau pikiran. Tenaga kerja sebagai suatu factor produksi mempunyai arti yang besar. Islam mendorong umatnya untuk bekerja dan memproduksi, bahkan menjadikannya sebagai sebuah kewajiban terhadap orang-orang yang mampu, lebih dari itu Allah akan memberi balasan yang setimpal yang sesuai dengan amal/kerja, sesuai dengan firman Allah Swt:

¹⁹*Ibid*

²⁰ Nurul Huda, *Ekonomi Makro Islam*, (Jakarta:Prenada Media Group,2008), h.227



Artinya: “Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam Keadaan beriman, Maka Sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik[839] dan Sesungguhnya akan Kami beri Balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan”.(An-nahl:97)

[839] Ditekankan dalam ayat ini bahwa laki-laki dan perempuan dalam Islam mendapat pahala yang sama dan bahwa amal saleh harus disertai iman.²¹

Melaksanakan tugas adalah kewajiban mulia bagi seorang karyawan sebagai konsekuensi atas gaji yang diterimanya. Dalam melaksanakan tugas, seyogyanya ia tidak asal-asalan, akan tetapi harus bersifat professional dan menjalankannya dengan sebaik mungkin. Sebagai pribadi muslim, mereka harus merasa bahwa tanggung jawab pekerjaan merupakan amanah, sebuah amanah yang tidak hanya meminta pertanggung jawaban dihadapan atasan, namun juga dihadapan Allah dihari perhitungan nanti (hisab).²²

Diantara bentuk sikap professional adalah memenuhi segala bentuk persyaratan yang dituntut dalam pekerjaan, waktu kerja yang dimiliki digunakan sepenuhnya untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin, bersungguh-sungguh dalam menunaikan tugas sesuai dengan tenggang waktu yang diberikan. Semua itu dilakukan semata-mata untuk mendapatkan ridha Allah, bukan semata kepuasan atasan.²³

²¹ Mahmud Yunus, *Tafsir Quran Karim dan Terjemahan* (Selangor: Klang Book Centre, 1998) h.394

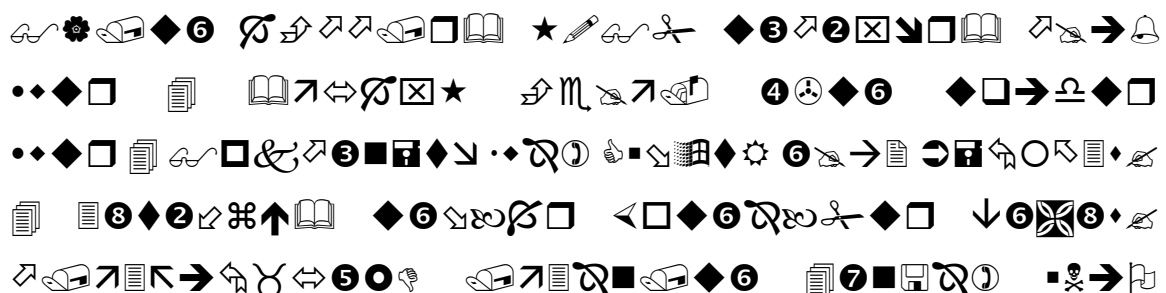
²² Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *op.cit*, h.72

²³ *Ibid*

Perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara kewenangan dan tanggung jawab pekerjaan. Keseimbangan ini akan mewujudkan mekanisme kerja yang sehat. Pada akhirnya, akan memotivasi bawahan untuk lebih percaya diri, bekerja lebih baik, kreatif dan bertanggung jawab.

Wewenang dan tanggung jawab sangat terkait erat dengan kepemimpinan dalam struktur manajemen. Wewenang dan tanggung jawab ini linier dengan strata kepemimpinan dalam level manajemen. Wewenang disini bermakna kekuasaan untuk mengambil keputusan, atau kebijakan-kebijakan yang bersifat mengikat dan harus dijalankan oleh bawahan dan menaatinya. Dengan adanya wewenang ini, pemimpin memungkinkan untuk memaksa bawahan guna menjalankan tanggung jawabnya sesuai dengan kebijaksanaan dan petunjuknya. Dan pemimpin ini akan bertanggung jawab terhadap wewenang yang dimilikinya.²⁴

Adanya pembatasan wewenang dan tanggung jawab setiap individu dalam manajemen, merupakan konsep dasar pengorganisasian. Hal ini dimaksudkan agar karyawan mengetahui kewajiban, tanggung jawab dan wewenangnya. Dengan demikian, ia akan mudah ditanya, diaudit atau dikoreksi ketika melakukan kesalahan, atau mendapat kompensasi ketika menunjukkan kinerja yang baik. Tanggung jawab disini bersifat individu, setiap pribadi karyawan bertanggung jawab terhadap tindakan dan kinerja yang dilakukan. Allah berfirman:



²⁴*Ibid*



Artinya: “Katakanlah: "Apakah aku akan mencari Tuhan selain Allah, Padahal Dia adalah Tuhan bagi segala sesuatu. dan tidaklah seorang membuat dosa melainkan kemudharatannya kembali kepada dirinya sendiri; dan seorang yang berdosa tidak akan memikul dosa orang lain[526]. kemudian kepada Tuhanmulah kamu kembali, dan akan diberitakan-Nya kepadamu apa yang kamu perselisihkan."

[526] Maksudnya: masing-masing orang memikul dosanya sendiri-sendiri.²⁵

Pendelegasian wewenang dimaksudkan agar setiap bagian dapat menjalankan aktivitas manajerial dan dapat dituntut tanggung jawabnya. Dalam hal ini, perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara kewenangan dan tanggung jawab pekerjaan. keseimbangan ini akan mewujudkan mekanisme kerja yang sehat. Pada akhirnya, akan memotivasi bawahan untuk lebih percaya diri, bekerja lebih baik, kreatif dan tanggung jawab.²⁶

Didalam perusahaan memiliki pengawasan Internal, begitu juga di dalam Islam, dimana fungsi pengawasan dalam Islam muncul dari pemahaman, tanggungjawab individu, amanah dan keadilan. Islam memerintahkan setiap individu untuk menyampaikan amanah yang diembannya, jabatan (pekerjaan) merupakan bentuk amanah yang harus dijalankan. Allah berfirman dalam surat An-Nisa’ : 58



²⁵Mahmud Yunus, *Op.cit.* h.174

²⁶Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *op.cit.*h.80

58. *Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.*²⁷

Menunaikan amanah merupakan kewajiban setiap individu pegawai Muslim, ia harus berhati-hati dan bertakwa dalam pekerjaannya, selalu mengevaluasi diri sebelum dievaluasi orang lain, dan merasa bahwa Allah senantiasa mengawasi segala aktivitasnya. Rasulullah bersabda: “ *Dan Rasul bersabda:” Evaluaslah diri kalian, sebelum kalian dievaluasi”*.

Islam memandang bahwa ilmu merupakan dasar penentuan martabat dan derajat seseorang dalam kehidupan. Allah memerintahkan kepada RasulNya untuk senantiasa meminta tambahan ilmu. Dengan bertambahnya ilmu, akan meningkatkan pengetahuan seorang Muslim terhadap berbagai dimensi kehidupan, baik urusan dunia atau agama. Sehingga, ia akan mendekatkan diri dan lebih mengenal Allah, serta meningkatkan kemampuan dan kompetensinya dalam menjalankan tugas pekerjaan yang dibebankan kepadanya.²⁸

Pelatihan (*training*) dalam segala bidang pekerjaan merupakan bentuk ilmu untuk meningkatkan kinerja, dimana Islam mendorong umatnya untuk bersungguh-sungguh dan memuliakan pekerjaan. Rasulullah bersabda yang artinya: “*Tidak ada makanan yang lebih baik yang dimakan oleh seseorang daripada apa yang ia makan dari pekerjaan tangannya. Sesungguhnya Nabi Allah Daud a.s memakan makanan dari hasil kerja tangannya*”.²⁹

²⁷ Mahmud Yunus, *Op.cit.* h. 118

²⁸ *Ibid*

²⁹ *Ibid*

Islam mendorong untuk melakukan pelatihan (*training*) terhadap para karyawan dengan tujuan mengembangkan kompetensi dan kemampuan teknis karyawan dalam menunaikan tanggung jawab pekerjaannya. Rasulullah memberikan pelatihan terhadap orang yang diangkat untuk mengurus persoalan kaum Muslim dan membekalinya dengan nasihat-nasihat dan beberapa petunjuk.³⁰

Masyarakat muslim terbentuk berdasarkan adanya kesamaan nilai-nilai akidah, akidah inilah yang menyatukan hati kaum muslim, sehingga terbentuk sebuah masyarakat. Pegawai public adalah individu yang bekerja untuk mewujudkan kemaslahatan bagi masyarakat muslim. Mereka bekerja pada sebuah system pemerintahan yang berfungsi memberikan pelayanan dan menjaga kemaslahatan individu dan masyarakat secara simultan.

Untuk itu, kewajiban awal yang harus ditunaikan adalah berkontribusi dalam menegakkan hukum-hukum dan Syariah Islam. Hal ini bisa dimulai dengan konsistensi setiap individu untuk menjalankan Syariah, dan berusaha menjaganya dalam kehidupan. Agar Syariah ini bisa diterapkan secara kontinyu, kegiatan *amar ma'ruf nahi munkar* (memerintah kepada kebaikan dan mencegah kemungkaran) harus ditegakkan. Hal ini senada dengan Firman Allah:



³⁰ *Ibid*



Artinya: “kamu adalah umat yang terbaik yang dilahirkan untuk manusia, menyuruh kepada yang ma'ruf, dan mencegah dari yang munkar, dan beriman kepada Allah. Sekiranya ahli kitab beriman, tentulah itu lebih baik bagi mereka, di antara mereka ada yang beriman, dan kebanyakan mereka adalah orang-orang yang fasik.(Al-imran-110)³¹

Dengan demikian, loyalitas awal yang harus ditunjukkan para pegawai adalah patuh dan tunduk terhadap nilai-nilai Syariah. Loyalitas ini harus diutamakan sebelum bertindak loyal terhadap seorang pemimpin, partai politik, lembaga pensyariaan atau pelaksana pemerintahan. Lebih awal, nilai-nilai Syariah ini harus melekat dalam diri seorang pegawai, kemudian nilai itu dicerminkan dalam perilaku dan menjalankan tugas pemerintahan dalam keseharian.³²

Para pegawai juga berkewajiban untuk meluruskan segala bentuk penyimpangan dalam system manajemen, memberikan peringatan dan menunjukkan kesalahan dan kekhilafan, serta melakukan tindakan korektif dan membenahi kesalahan yang ada. Para pegawai adalah pribadi yang senantiasa sadar dan berkontribusi untuk kemaslahatan. Tujuan hidupnya adalah meningkatkan kinerja dan mengembangkan pekerjaan yang bermanfaat bagi masyarakat Muslim.

Sikap loyal terhadap nilai-nilai Syariah bukan berarti dapat dijadikan sebagai alasan para pegawai untuk bertindak negative terhadap lembaga pemerintahan tempat ia bekerja. Atau, untuk meningkatkan martabatnya sebagai reformis untuk melakukan perbaikan di berbagai bidang, sementara ia tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan teknis yang memadai.

³¹Mahmud Yunus, *op.cit.* h.67

³²Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *op.cit.* h.85

Sikap loyal terhadap Syariah, bukan bermakna ia memiliki kebebasan untuk menafsirkan nilai-nilai Syariah, terutama pada nash-nash yang bisa menerima ijtihad. Padahal disatu sisi, pegawai itu lebih mengetahui tanggung jawab yang diembannya. Ketika tindakan mereka menyimpang dan bertentangan dengan nash Sharh yang tidak menerima tafsir, pegawai pada sector public berkewajiban untuk mengubahnya dengan berbagai cara.³³

Hubungan antar karyawan dalam sebuah organisasi merupakan aspek penting untuk memenuhi kebutuhan mereka yang bersifat non-materi (kejiwaan, spiritual). Jika kebutuhan spiritual ini dapat terpenuhi, akan mendorong dan memotivasi pegawai untuk bekerja lebih optimal. Mereka melakukan itu semua dengan penuh keikhlasan dan semangat saling membantu satu sama lain.

Sebagai langkah awal untuk memenuhi kebutuhan ini adalah menciptakan perasaan aman dan tenang bagi karyawan dalam menjalankan pekerjaan. Adanya peningkatan ketenangan jiwa dan berkontribusi dalam merealisasikan tujuan, masing-masing pegawai akan merasa bahwa tanggung jawab perusahaan berada dipundak mereka, dan bergantung pada upaya dan kesungguhan mereka dalam menunaikan kerja serta menunjukkan kinerja yang optimal dengan segala potensi yang dimilikinya dan tetap menjaga kemuliaan diantara manusia.³⁴

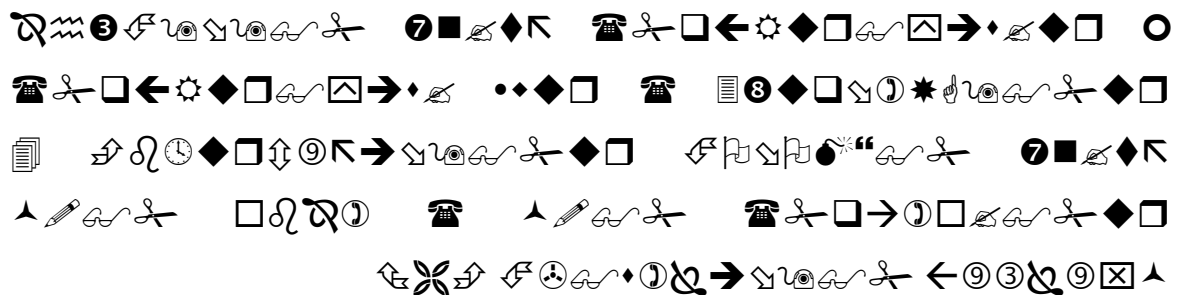
Pemikiran manajemen modern mengakui adanya hubungan kemanusiaan dalam proses produksi pada awal abad ke-20, dimana manusia merupakan salah satu factor produksi. Akan tetapi, tidak mengindahkan sisi kejiwaan mereka. Manusia tidak

³³*Ibid*

³⁴*Ibid*

diposisikan layaknya manusia yang memiliki kemuliaan dan kehormatan, ia hanya bersifat materi sama halnya dengan factor produksi lainnya.

Berbeda dengan pandangan Islam terhadap manusia. Manusia dipandang sebagai makhluk mulia yang memiliki kehormatan dan berbeda dengan makhluk lain. Islam mendorong umatnya untuk memperlakukan manusia dengan baik, membina hubungan dengan semangat kekeluargaan dan saling tolong menolong. Allah berfirman :



artinya: *"Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran"* (Al-Maidah:2)³⁵

Sesama karyawan adalah saudara, saling membantu satu sama lain dalam menyelesaikan pekerjaan. Mereka layaknya satu bangunan yang saling menguatkan satu sama lain. Pegawai Muslim, akidah yang dimilikinya akan mendorongnya untuk menjauhi sikap sombong, bertindak zalim, hasud atau berbangga diri. Rasulullah Saw bersabda yang artinya: *"Wahai manusia, sesungguhnya Tuhan kalian adalah satu, bapak kalian adalah satu, kalian semua adalah keturunan Adam a.s dan Adam a.s dari tanah. Sesungguhnya, orang yang paling mulia diantara kalian adalah orang yang paling bertakwa. Tidak ada keutamaan orang arab atas orang 'ajam, orang berkulit merah atas orang berkulit putih, kecuali tingkat ketakwaannya"*³⁶

³⁵Mahmud Yunus, *op.cit*, h. 144

³⁶Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *op.cit*.h.119

Ini merupakan krusial dalam hubungan antara atasan dan bawahan pada suatu organisasi tertentu. Allah memberikan dorongan untuk memberikan insentif bagi orang yang mampu menunjukkan kinerja optimal (baik).

Islam mendorong umatnya untuk memberikan semangat dan motivasi bagi karyawan dalam menjalankan tugas mereka. Kinerja dan upaya mereka harus diakui, dan mereka harus dimuliakan jika memang bekerja dengan baik. Karyawan yang menunjukkan kinerja baik, bisa diberi bonus ataupun insentif guna menghargai dan memuliakan prestasi yang telah dicapainya.³⁷

Seorang karyawan yang mengetahui tujuan dan tanggung jawab pekerjaan yang dilakukannya, mengetahui hubungannya dengan karyawan lain, adalah orang yang terbuka hatinya dan lapang jiwanya. Mereka memiliki semangat dan etos kerja yang tinggi, dan mampu menunaikan semua tugas pekerjaannya dengan keikhlasan dan ketenangan jiwa.

Islam mendorong untuk bertanggung jawab terhadap tugas dan kewajiban, serta memotivasi mereka guna menunjukkan kinerja yang optimal, dan saling berkompetisi dalam kebaikan. Dengan demikian, masing-masing pribadi muslim memiliki beban tanggung jawab yang harus dipikulnya.³⁸

Dapat disimpulkan bahwa didalam Islam menyuruh umatnya untuk bekerja didalam memenuhi kebutuhan. Dan dengan cara kerja yang berlandaskan Alquran dan hadits.

³⁷*Ibid*

³⁸*Ibid*

BAB IV

KINERJA KARYAWAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP MINAT NASABAH DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM

A. Kinerja Karyawan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang kegiatan jasa-jasa perbankannya lebih sempit dari bank umum. Meskipun kegiatan jasa Bank Perkreditan Rakyat (BPR) lebih sempit dari bank umum tapi Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu tetap memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah. Karena dengan pelayanan yang baik dan memuaskan dapat menarik minat nasabah untuk menghimpun dananya (simpanan tabungan dan simpanan deposito) dan menyalurkan dana (kredit investasi, kredit modal kerja dan kredit perdagangan).¹

Di Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu diterapkan standar atau penilaian kinerja yang terdiri dari motivasi, kedisiplinan, tanggung jawab, kejujuran dan loyalitas. Tujuan diterapkan penilaian ini agar karyawan mampu mencapai tujuan akhir perbankan yaitu target pencapaian laba.² Maka untuk mencapai target pencapaian laba tersebut tidak lepas dari pemberian pelayanan yang baik dan memuaskan kepada nasabah. Untuk meningkatkan kinerja karyawan tersebut dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah, maka Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu menerapkan standar kinerja yang terdiri dari: Motivasi, tanggungjawab, kejujuran, kedisiplinan dan loyalitas. Dari penilaian standar kinerja tersebut dapat dijelaskan bagaimana tanggapan responden terhadap penilaian tersebut:

¹Profil, *Bank Sarimadu*, th.2006

²Yani,(Karyawan Bank Perkreditan Rakyat Sarimadu), *wawancara*, Bangkinang, tgl 27 Mei 2010

- a. Motivasi adalah upaya yang dilakukan untuk mendukung perilaku karyawan supaya mau bekerja dalam mencapai hasil yang optimal terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada nasabah.

Tanggapan karyawan tentang motivasinya dalam bekerja, motivasi merupakan dorongan bagi karyawan dalam meningkatkan kinerja. Dengan adanya motivasi karyawan dapat melihatkan hasil kinerjanya. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu untuk meningkatkan motivasi karyawan dalam menjalankan tugasnya, serta dalam menunjukkan kinerja yang baik, perusahaan memberikan berupa bonus atau insentif kepada karyawan, guna menghargai hasil kerja karyawan.³ Karena dengan menghargai hasil kerja karyawan tersebut karyawan akan termotivasi dan lebih bersemangat untuk meningkatkan kinerjanya, sehingga tujuan akhir perusahaan dapat tercapai.

Tabel IV.1

Tanggapan responden tentang motivasinya dalam bekerja terhadap peningkatan kinerjanya

No	Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase (%)
a	Tidak meningkat	5	10
b	Meningkat	20	40
c	Sangat meningkat	25	50
	Jumlah	50	100

Dari table IV.1 diatas dapat dilihat bahwa 50% atau 25 responden menyatakan bahwa dengan adanya motivasi tersebut sangat meningkatkan kinerjanya, sedangkan 40% atau

³Inur, Karyawan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu, *wawancara*, Bangkinang, tgl 27 Mei

20 responden menyatakan pemberian motivasi kinerjanya jadi meningkat, dan 10% atau 5 responden saja yang menyatakan kinerjanya tidak meningkat dengan adanya pemberian motivasi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dengan pemberian upah dan insentif kepada karyawan dapat meningkatkan motivasi karyawan dalam meningkatkan kinerjanya.

Contoh dari karyawan yang menyatakan otivasinya sangat meningkat: Inur karyawan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu Bangkinang motivasinya terhadap pekerjaan sangat meningkat karena adanya pemberian bonus dan insentif dari perusahaan serta juga ingin menyalurkan ilmunya secara aplikatif.

Karyawan yang menyatakan motivasinya tidak meningkat karena tujuan awal dia melamar ke perusahaan hanya sekedar coba-coba saja, sehingga motivasinya terhadap pekerjaan tidak meningkat walaupun ada pemberian bonus dan insentif dari perusahaan.

- b. Tanggung jawab adalah rasa tanggung jawab yang dimiliki oleh seorang karyawan terhadap pekerjaannya agar pekerjaan tersebut mempunyai nilai guna.

Setiap karyawan bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang telah diberikan kepadanya. Agar karyawan mampu melaksanakan tanggung jawab terhadap pekerjaannya, Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu memberikan pelatihan kepada karyawan serta mengikuti seminar-seminar dengan tujuan mengembangkan kompetensi dan kemampuan teknis karyawan dalam menunaikan tanggung jawab pekerjaannya.⁴ Dengan adanya kegiatan pelatihan atau seminar-seminar tersebut, dapat meningkatkan semangat kerja karyawan dalam menunaikan tanggung jawabnya dan dapat meningkatkan produktifitas perusahaan kedepannya.

⁴*Ibid*

Tabel IV.2

Tanggapan responden tentang tanggungjawab terhadap pekerjaannya

No	Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase(%)
a	Tidak bertanggung jawab	2	4
b	Bertanggung jawab	20	40
c	Sangat bertanggung jawab	28	56
	Jumlah	50	100

Dari table IV.2 dapat dilihat bagaimana tanggungjawab karyawan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu dalam menyelesaikan tanggungjawabnya terhadap pekerjaannya. Sebanyak 56% atau 28 responden menyatakan bahwa mereka sangat bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, dan 40% atau 20 responden menyatakan bertanggungjawab terhadap pekerjaannya, sedangkan 4% atau 2 responden saja yang tidak bertanggungjawab dalam penyelesaian pekerjaannya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dengan adanya pelatihan dan mengikuti seminar karyawan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu akan merasa lebih bertanggungjawab terhadap pekerjaannya, sehingga pekerjaannya akan selesai dengan hasil yang maksimal.

Contoh dari karyawan menyatakan sangat bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, dikarenakan tugas yang diberikan kepada karyawan merupakan tanggungjawab yang besar untuk kelangsungan perusahaan kedepan. Serta untuk lebih meningkatkan tanggungjawab karyawan tersebut diberikan pelatihan kepada karyawan.

Contoh dari karyawan menyatakan tidak bertanggungjawab terhadap pekerjaannya, karena mereka menganggap pekerjaan yang diberikan dianggap hal biasa.

- c. Kejujuran adalah kejujuran dalam bertindak, berbicara dan bersikap merupakan modal utama karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Merupakan modal karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, karena kejujuran mencerminkan kepribadian seorang karyawan. Kejujuran merupakan sifat utama yang dibutuhkan oleh seorang karyawan, karena sifat ini akan melahirkan kepercayaan public (masyarakat), dan sosialisasi kebijakan akan berjalan lancar. Dengan adanya kejujuran dalam setiap upaya sosialisasi seperti memasarkan produk akan mendapat simpati dari masyarakat. Serta dengan kejujuran masyarakat akan dapat juga mengetahui tentang kinerja perusahaan.⁵

Tabel IV.3

Tanggapan responden tentang kejujuran dalam melaksanakan pekerjaannya

No	Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase (%)
a	Tidak diperlukan	0	0
b	Diperlukan	20	40
c	Sangat diperlukan	30	60
	Jumlah	50	100

Dari Tabel IV.3 dapat diketahui bahwa kejujuran sangat diperlukan dalam melaksanakan tugas dalam meningkatkan kinerja karyawan, sebagaimana tanggapan responden tentang penerapan kejujuran, dimana 60% atau 30 responden menyatakan bahwa kejujuran sangat diperlukan, kemudian 40% atau 20 responden menyatakan kejujuran diperlukan, sedangkan yang menjawab tidak perlu tidak ada atau 0. Dengan

⁵*Ibid*

demikian dapat disimpulkan bahwa karyawan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu sangat menerapkan kejujuran, karena dengan didasari sikap jujur mereka dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, dan akan berbuah kebaikan serta terlaksana dengan baik.

- d. Kedisiplinan adalah merupakan kebiasaan individu dalam melakukan pekerjaan dan harus diterapkan dalam dunia kerja.

Kejujuran merupakan salah satu cara dalam meningkatkan kinerja. Kedisiplinan untuk seorang karyawan sangat diperlukan dalam melaksanakan pekerjaannya, apalagi dalam dunia perbankan dimana kegiatannya memberikan pelayanan kepada masyarakat . Bagi karyawan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu kedisiplinan sangat diperlukan dan kedisiplinan harus dijalankan sesuai dengan aturan yang ada. ⁶

Tabel IV.4

Tanggapan responden tentang kedisiplinannya dalam melaksanakan pekerjaan

No	Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase (%)
a	Tidak diperlukan	0	0
b	Diperlukan	15	30
c	Sangat diperlukan	35	70
	Jumlah	50	100

Dari table IV.4 dapat diketahui bagaimana tanggapan karyawan tentang diterapkannya kedisiplinan dalam meningkatkan kinerja, dimana sebanyak 70% atau 35 responden menyatakan kedisiplinan sangat diperlukan dan sebanyak 30% atau 15 responden menyatakan kedisiplinan hanya diperlukan, sedangkan yang menyatakan tidak perlu

⁶*Ibid*

tidak ada. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa karyawan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu sudah disiplin dalam menaati aturan yang ada sehingga dapat dikatakan bahwa mereka memiliki kinerja yang baik.

- e. Loyalitas adalah suatu kesetiaan karyawan terhadap perusahaan.

Merupakan kesetiaan karyawan terhadap perusahaan untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan hasil yang terbaik buat perusahaan. Untuk meningkatkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan dalam meningkatkan kinerjanya, Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu memberikan penghargaan kepada karyawan yang memiliki kinerja yang baik. Dengan penghargaan tersebut karyawan akan menunjukkan loyalitasnya terhadap perusahaan.⁷

Tabel IV.5

Tanggapan responden tentang loyalitasnya terhadap perusahaan

No	Jawaban	Jumlah(orang)	Persentase(%)
a	Biasa-biasa saja	2	4
b	Tinggi	15	30
c	Sangat tinggi	33	66
	Jumlah	50	100

Dari table IV.5 dapat diketahui bagaimana loyalitas karyawan terhadap perusahaan dan pekerjaannya, sebagaimana 66% atau 33 responden menyatakan tingkat loyalitasnya sangat tinggi terhadap perusahaan dan pekerjaannya, sedangkan yang mempunyai tingkat loyalitas tinggi sebanyak 30% atau 15 responden, dan yang tingkat loyalitasnya biasa-biasa saja hanya 4% atau 2 responden. Dengan demikian dapat disimpulkan

⁷*Ibid*

bahwa dengan pemberian penghargaan terhadap hasil kerja baik karyawan dapat meningkatkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

Contoh dari karyawan yang menyatakan loyalitasnya terhadap perusahaan, karena mereka menganggap perusahaan memberikan kehidupan yang baik terhadap keluarganya seperti pemberian gaji dan kompensasi.

Tabel IV.6

Tanggapan responden tentang penerapan standar kinerja dan penilaian kinerja

No	Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase(%)
a	Biasa-biasa saja	3	6
b	Bagus	22	44
c	Sangat bagus	25	50
	Jumlah	50	100

Dari table IV.6 diatas dapat diketahui bahwa 50% atau 25 responden menyatakan sangat bagus dan dengan adanya standar dan penilaian kinerja dapat meningkatkan kinerja mereka, sedangkan 44% atau 22 responden menyatakan bagus dengan adanya standar dan penilaian kinerja tersebut, dan 4% atau 3 responden menyatakan biasa-biasa saja. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penerapan standar kinerja sangat bagus dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Contoh dari karyawan yang menyatakan tentang penerapan standar kinerja, mereka menganggap dengan adanya standar kinerja, dapat meningkatkan prestasi mereka didunia pekerjaan dan menyalurkan ilmunya secara aplikatif, sedangkan yang menyatakan biasa-biasa saja karena mereka tidak begitu mengikuti standar kinerja yang diterapkan.

Penerapan standar dan penilaian kinerja karyawan pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu adalah salah satu aktivitas pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM), Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu mengasumsikan karyawan sebagai asset perusahaan sehingga setiap karyawan tidak pernah lepas dari penghargaan-penghargaan, baik karena kemampuannya dalam melakukan suatu pekerjaan, ataupun karena prestasi kerjanya. Penghargaan bagi karyawan yang berprestasi adalah merupakan tindakan yang bijaksana dari pihak manajemen Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu yang dapat berupa, peningkatan jabatan, mutasi karyawan dan sebagainya. Pemberian penghargaan disamping balas jasa bagi suatu prestasi sekaligus juga merupakan motivasi bagi karyawan yang belum berprestasi, agar untuk masa mendatang prestasinya dapat ditingkatkan.

Dengan diterapkan standar kinerja dan penilaian kinerja di Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu diharapkan karyawan dapat meningkatkan kerjanya, terutama dalam menarik minat nasabah. Adapun langkah-langkah yang ditempuh oleh karyawan dalam menarik minat nasabah adalah sebagai berikut:

1. *Memberikan pelayanan yang baik*, karena kegiatan perbankan sangat tergantung dari pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank, maka kualitas pelayanan sangat menentukan keunggulan produk tersebut. disamping karyawan juga harus didukung oleh system dan prosedur yang efektif dan efisien melalui penyediaan sarana dan prasarana yang dimilikinya.
2. *Menjaga nama baik perusahaan, baik di lingkungan kerja maupun di lingkungan masyarakat*. Maksudnya adalah setiap karyawan harus menciptakan rasa saling percaya dengan nasabah, karena dengan ini perusahaan akan mendapatkan citra yang baik dari masyarakat. Jika melakukan upaya sosialisasi dengan masyarakat harus disampaikan

secara jujur dan transparansi, sehingga masyarakat akan mendapatkan gambaran tentang perusahaan.

3. *Turut secara aktif mempromosikan produk dan program social perusahaan*, untuk mempromosikan produk ini akan memiliki nilai lebih, akan menjadi pembicaraan dari mulut kemulut antar nasabah. Setiap kelebihan produk tersebut akan dibandingkan dengan produk pesaing, sehingga berpotensi untuk menarik nasabah lain atau akan membuat nasabah lama untuk menambah konsumsi produk tersebut, misalnya untuk deposito nasabah menambah jumlah depositonya, atau keluarganya membuka tabungan baru.⁸

B. Pengaruh kinerja karyawan terhadap minat nasabah

Dengan adanya standar kinerja yang diterapkan oleh Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu Bangkinang diharapkan dapat memberikan pengaruh terhadap minat nasabah. Seperti yang telah dijelaskan dalam daftar table IV.1 sampai table IV.5 tentang standar kinerja untuk menjalankan tugasnya. Berikut pengaruh kinerja terhadap minat nasabah:

1. Motivasi

Berdasarkan table IV.1 mengenai motivasi karyawan terhadap pekerjaannya, mereka menyatakan sangat meningkat dengan persentase 50% atau 25 orang, hal ini dikarenakan adanya pemberian motivasi dari atasan seperti pemberian bonus atau insentif kepada karyawan yang berprestasi. Sehingga dengan adanya motivasi dari atasan, karyawan termotivasi dalam menjalankan pekerjaannya sesuai dengan visi dan misi unit kerja. Motivasi ini sangat penting dalam mendukung perilaku karyawan supaya bekerja dalam mencapai hasil yang optimal terhadap pelayanan yang akan diberikan nasabah. Sehingga

⁸*Ibid*

dengan adanya motivasi terhadap pekerjaan dan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sehingga berjumlah nasabah pada tahun 2009 meningkat menjadi 1667, dimana pada tahun 2008 berjumlah 1554.

2. Tanggung Jawab

Berdasarkan table IV.2 mengenai tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaannya, mereka menyatakan sangat bertanggung jawab dengan persentase 56% atau 28 orang, hal ini dikarenakan mereka merupakan tugas yang wajib diselesaikannya. Hal ini dapat dilihat dengan meningkatnya laba perusahaan pada tahun 2009 sekitar 117,67% dimana pada tahun 2008 sekitar 111,39%.

3. Kejujuran

Berdasarkan table IV.3 mengenai kejujuran karyawan dalam melaksanakan pekerjaan, dimana mereka menyatakan sangat diperlukan sekitar 60% atau 30 orang, hal ini dikarenakan kejujuran merupakan hal yang penting dalam memberikan pelayanan kepada nasabah karena nasabah tidak menginginkan adanya kebohongan dari karyawan.

Salah seorang nasabah menyatakan perkataan-perkataan karyawan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu Bangkinang tidak dijumpai kebohongan, karena karyawan berjanji kepada nasabah sering ditepati, kecuali ada alasan lain tapi karyawan cepat mengkonfirmasi kepada nasabah agar nasabah tidak kecewa.⁹

4. Kedisiplinan

Berdasarkan table IV.4 mengenai kedisiplinan karyawan dalam melaksanakan tugasnya, dimana menyatakan sangat diperlukan sekitar 70% atau 35 orang, hal ini dikarenakan kedisiplinan seseorang merupakan cermin kepribadian seseorang, apalagi didunia

⁹ Izul,(nasabah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu), *wawancara*, Bangkinang, tgl 10 Mei

perbankan yang memberikan pelayanan kepada nasabah, secara tidak langsung nasabah akan menilai kedisiplinan seorang karyawan terhadap pelayanannya kepada nasabah. Nasabah adalah orang yang sangat diperlukan dalam menunjang keberlangsungan perusahaan.

Tanggapan nasabah tentang kedisiplinan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, karyawan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu Bangkinang kedisiplinannya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sudah memuaskan.¹⁰

5. Loyalitas

Berdasarkan table IV.5 mengenai loyalitas karyawan terhadap perusahaan, yang menyatakan sangat tinggi sekitar 66% atau 33 orang, loyalitas karyawan sangat diperlukan karena untuk menciptakan pelayanan yang baik kepada nasabah dimulai dari karyawan. Karyawan yang memiliki loyalitas yang tinggi akan berpengaruh dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Apabila loyalitas karyawan kepada perusahaan sangat tinggi, secara tidak langsung nasabah akan menunjukkan loyalitasnya pula terhadap perbankan tersebut. Karena nasabah berpedoman kepada karyawan. Karena adanya loyalitas dari karyawan dan nasabah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu mengalami peningkatan laba dan jumlah nasabah meningkat tiap tahunnya.

Jadi, berdasarkan kinerja karyawan dalam mempengaruhi minat nasabah tersebut, yang mana karyawan harus melihatkan kinerja yang baik, ternyata jumlah nasabah dan laba yang dicapai oleh Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu Bangkinang tiap tahun meningkat, dimana pada tahun 2008 jumlah nasabah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu Bangkinang adalah 1554 orang dan pada tahun 2009 jumlah nasabah

¹⁰ Eni, (Nasabah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu), *wawancara*, Bangkinang, tgl 10 Mei

meningkat menjadi 1667 orang. Sedangkan persentase labanya pada tahun 2008 Laba atau Rugi setelah pajak sekitar 111,39% sedangkan pada tahun 2009 sekitar 117,67%. Dari peningkatan nasabah dan laba yang dialami oleh Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu secara tidak langsung dapat dikatakan kinerja karyawan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu Bangkinang dapat memberikan pengaruh terhadap minat nasabah.¹¹

C. Tinjauan Ekonomi Islam terhadap Kinerja Karyawan

Apabila dikatakan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan sumber daya terpenting yang harus dimiliki oleh suatu organisasi, instansi, lembaga atau perusahaan bisnis dan sebagainya. Maka, salah satu implikasinya ialah bahwa investasi terpenting yang mungkin bahkan seharusnya dilakukan oleh suatu organisasi adalah dibidang Sumber Daya Manusia. Salah satu alasan yang sangat fundamental untuk mengatakan demikian itu ialah bahwa baik untuk menghadapi tuntutan tugas sekarang maupun dan terutama untuk menjawab tantangan masa depan, pengembangan Sumber Daya Manusia merupakan keharusan mutlak.

Agar manusia dapat melaksanakan tugasnya didalam kehidupan, maka dia membutuhkan persiapan yang sesuai manhaj Islam, dimana asas manhaj tersebut adalah pendalaman Iman kepada Allah Swt, memahami nilai-nilai Islam, memerangi nilai-nilai yang buruk, peduli terhadap manusia baik jiwa maupun raga, meningkatkan kemampuannya, memotivasi dalam mengambil hal-hal yang positif.¹²

Dimana nilai-nilai dalam Ekonomi Islam yang bersumber dari Alquran dan sunnah tidak dapat dilepaskan dari nilai-nilai keIslaman secara menyeluruh. Nilai-nilai yang

¹¹Inur,(Karyawan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu), *wawancara*, Bangkinang, tgl 10 Mei 2010

¹²Said, *Pengantar Ekonomi Islam*, (Pekanbaru:Suska Press,2008), h.143

relevan dengan kegiatan Ekonomi merupakan derivasi dari nilai-nilai Islam sebagai *hudan lin nas* dan Implementasi Islam sebagai *rahmatan lil alamin*.¹³

Kegiatan Ekonomi sebagai bagian Integral dari muamalah, tidak dapat dilepaskan dari urgensi akhlak. Islam sangat mempertautkan antara akhlak dengan proses muamalah, yaitu dengan bersikap jujur, amanah, adil, ihsan, berbuat kebajikan, silaturahmi dan kerjasama.

Sesama karyawan adalah saudara, saling membantu satu sama lain dalam menyelesaikan pekerjaan. Mereka layaknya satu bangunan yang saling menguatkan satu sama lain. Pegawai muslim, akidah yang dimilikinya akan mendorongnya untuk menjauhi sikap sombong, bertindak zalim atau berbangga diri.¹⁴

Jika memperhatikan sejumlah ayat Alquran dan hadis Rasulullah tersebut pada umumnya nash (dalil) tersebut bersifat global atau mutasyabih (umum) yang mengandung satu syarat petunjuk, bahkan nilai-nilai yang tentunya masih universal.¹⁵

Dalam Ekonomi Islam, Sumber Daya dipandang sebagai pemberian atau titipan Tuhan kepada manusia sebagai makhluk kepercayaanNya. Oleh karena itu, manusia harus memanfaatkannya secara efisien dan optimal dalam berproduksi, guna memenuhi kesejahteraan secara bersama-sama didunia, baik untuk diri sendiri maupun bagi yang lainnya.

Islam mengakui kepemilikan pribadi dalam batas-batas tertentu, termasuk kepemilikan alat produksi dan factor-faktor produksi. Namun, hak kepemilikan itu tidak mutlak dan memiliki persyaratan sebagai berikut, *pertama*, pemilikan individu dalam Islam dibatasi oleh kepentingan masyarakat. Jika Negara menginginkan suatu asset

¹³Arifin Hamid, *Hukum Ekonomi Islam*, (Bogor:Ghalia Indonesia,2007), h.29

¹⁴Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *opcit*, h.121

¹⁵*Ibid*

tertentu, maka pemilik harus rela melepaskannya. Hal ini relevan dengan prinsip yang terkandung dalam syariah yang menyatakan bahwa mendahulukan kepentingan jamaah lebih diutamakan ketimbang kepentingan pribadi.¹⁶

Kekuatan penggerak utama Ekonomi Islam adalah kerja sama. Para pelaku ekonomi muslim berpegang teguh pada tuntutan Alquran, sebagaimana firman Allah Swt yang artinya sebagai berikut: *“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan jalan batil, kecuali dengan perdagangan yang dilakukan suka sama suka diantara kamu”*(Q.S 3Al-Imran:29). Kerja sama merupakan spirit Islam untuk memuaskan pelaku pasar di segala bentuk usaha dan kesempatan.

Standar Kinerja Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu Bangkinang ditinjau menurut Ekonomi Islam, yaitu:

1. Motivasi,

Islam mendorong umatnya untuk memberikan semangat dan motivasi bagi pegawai dalam menjalankan tugas mereka. Kinerja dan upaya mereka harus diakui dan mereka harus dimuliakan jika memang bekerja dengan baik. Pegawai yang menunjukkan kinerja yang baik, bisa diberi bonus atau insentif guna menghargai dan memuliakan prestasi yang dicapainya. Khalifah Ali bin Abi Thalib r.a memberikan wasiat kepada pegawainya, “ Janganlah engkau posisikan sama antara orang yang berbuat baik dan yang berbuat jelek, karena hal ini akan mendorong orang yang berbuat baik untuk senang menambah kebbaikannya, dan sebagai pembelajaran bagi orang yang berbuat jelek.

Islam merupakan falsafah sosial yang harus diikuti oleh setiap individu dan berbagai status sosial yang tergabung dalam sebuah masyarakat. Hubungan public dalam Islam

¹⁶*Ibid*

mengandung kaidah perilaku yang mewajibkan setiap individu untuk melakukan interaksi sosial dengan baik, dibangun dengan nilai-nilai kejujuran dan keikhlasan ketika bermuamalah dengan orang lain. Dengan harapan, akan menciptakan rasa saling percaya, terdapat kesepahaman dan kerjasama diantara mereka. Sesungguhnya, prinsip ini tidak bertentangan dengan nilai-nilai yang dibawa Islam dan telah diterapkan oleh Rasul dan para sahabat, yakni nilai atau akhlak mulia interaksi sosial yang baik dan kejujuran.¹⁷

Rasulullah juga memberikan motivasi yang menarik bagi seorang bekerja, seraya bersabda: *"Sesungguhnya, Allah menyukai hamba-Nya yang mengerjakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya (professional)"*. Rasul bersabda: *"Barang siapa mengambil upah, maka Allah akan memperhitungkan sesuai dengan kerjanya."* Khalifah Umar r.a berkata: *"kekuatan dalam bekerja adalah tidak mengakhirkan pekerjaan hari ini pada hari esok, jika kalian melakukan hal ini, maka pekerjaan akan semakin menumpuk, ia tidak akan mengetahui bagaimana harus mengawali dan mengambil pekerjaan itu"*.¹⁸

2. Tanggungjawab,

Pelaku muslim senantiasa menyadari adanya prinsip pertanggungjawaban ganda, yaitu segala yang dilakukannya dan diperolehnya selama di dunia akan dipertanggungjawabkan, baik di dunia maupun di akhirat kelak. Sebagaimana ditegaskan Allah dalam firmanNya:



¹⁷*Ibid*

¹⁸*Ibid*



artinya sebagai berikut: *"Dan takutilah hari sewaktu kamu dibangkitkan kepada Allah. Kemudian masing-masing diberi balasan dengan sempurna atas usahanya (amal-ibadahnya). Dan mereka tidak teraniaya"* (Q.S 2 Al-Baqarah:281).¹⁹

Masyarakat muslim terbentuk berdasarkan kesamaan akidah dan keyakinan, para pegawai adalah bagian dari anggota masyarakat untuk menjalankan tugas bagi kemaslahatan bersama. Setidaknya, mereka memiliki 3 buah kewajiban.

Pertama, berkontribusi dalam menerapkan hukum dan syariah Islam, sesuai dengan Firman Allah yang artinya: *kamu adalah umat yang terbaik yang dilahirkan untuk manusia, menyuruh kepada yang ma'ruf dan mencegah dari yang munkar, dan beriman kepada Allah*" (Ali-Imran:110). Loyalitas seseorang untuk pertama kali harus ditunjukkan kepada Syariah, bukan kepada seorang pejabat atau pemimpin. Ia harus loyal menjalankan nilai-nilai Syariah, konsen untuk melakukan perbaikan atas tindak penyimpangan, serta memberikan tindak korektif jika ada kesalahan. Menjalankan segala tanggung jawab manajemen dengan sikap yang diridhai Allah dan Rasul-Nya.²⁰

Kedua, menjalankan tugas dengan penuh keikhlasan, sesuai dengan standar dan prosedur yang ada, dengan sikap penuh amanah dan bertanggungjawab terhadap Allah, bukan hanya kepada atasan. Jabatan adalah amanah, perjanjian dan tanggungjawab. Rasulullah juga memberikan motivasi yang menarik bagi seorang bekerja, seraya bersabda: *"Sesungguhnya, Allah menyukai hamba-Nya yang mengerjakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya (professional)"*. Rasul bersabda: *"Barang siapa mengambil upah, maka Allah akan memperhitungkan sesuai dengan kerjanya."* Khalifah Umar r.a berkata: *"kekuatan dalam bekerja adalah tidak mengakhirkan pekerjaan hari ini pada*

¹⁹*Ibid*

²⁰*Ibid*

*hari esok, jika kalian melakukan hal ini, maka pekerjaan akan semakin menumpuk, ia tidak akan mengetahui bagaimana harus mengawali dan mengambil pekerjaan itu”.*²¹

Ketiga, taat kepada atasan dengan kebaikan. Ketaatan kepada pemimpin merupakan persoalan penting untuk mengatur dan menjalankan kehidupan. Al-quran mengukuhkan hal ini dalam Firman-Nya: *“Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul(Nya), dan Ulil Amri diantara kamu”*(An-nisa:59). Ulil amri mencakup semua pemimpin, ketua, pejabat atau lainnya yang memiliki tanggungjawab.²²

3. Kejujuran,

Kegiatan Ekonomi sebagai bagian Integral dari muamalah, tidak dapat dilepaskan dari urgensi akhlak. Islam sangat mempertautkan antara akhlak dengan proses muamalah, yaitu dengan bersikap jujur, amanah, adil, ihsan, berbuat kebajikan, silaturrahi dan kerjasama.

Jika memperhatikan sejumlah ayat Alquran dan hadis Rasulullah tersebut pada umumnya nash (dalil) tersebut bersifat global atau mutasyabih (umum) yang mengandung satu syarat petunjuk, bahkan nilai-nilai yang tentunya masih universal.²³

Dalam Ekonomi Islam, Sumber Daya dipandang sebagai pemberian atau titipan Tuhan kepada manusia sebagai makhluk kepercayaanNya. Oleh karena itu, manusia harus memanfaatkannya secara efisien dan optimal dalam memproduksi, guna memenuhi kesejahteraan secara bersama-sama didunia, baik untuk diri sendiri maupun bagi yang lainnya.

4. Kedisiplinan,

²¹*Ibid*

²²*Ibid*

²³*Ibid*

Menunaikan amanah merupakan kewajiban setiap individu pegawai Muslim, ia harus berhati-hati dan bertakwa dalam pekerjaannya, selalu mengevaluasi diri sebelum dievaluasi orang lain, dan merasa bahwa Allah senantiasa mengawasi segala aktivitasnya. Rasulullah bersabda: “ *Dan Rasul bersabda:” Evaluaslah diri kalian, sebelum kalian dievaluasi*”.

Diantara bentuk sikap professional adalah memenuhi segala bentuk persyaratan yang dituntut dalam pekerjaan, waktu kerja yang dimiliki digunakan sepenuhnya untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin, bersungguh-sungguh dalam menunaikan tugas sesuai dengan tenggang waktu yang diberikan. Semua itu dilakukan semata-mata untuk mendapatkan ridha Allah, bukan semata kepuasan atasan.²⁴

5. Loyalitas

Untuk itu, kewajiban awal yang harus ditunaikan adalah berkontribusi dalam menegakkan hukum-hukum dan Syariah Islam. Hal ini bisa dimulai dengan konsistensi setiap individu untuk menjalankan Syariah, dan berusaha menjaganya dalam kehidupan. Agar Syariah ini bisa diterapkan secara kontinyu, kegiatan *amar ma'ruf nahi munkar* (memerintahkan kepada kebaikan dan mencegah kemungkaran) harus ditegakkan. Hal ini senada dengan Firman Allah:



²⁴*Ibid*



Artinya: “kamu adalah umat yang terbaik yang dilahirkan untuk manusia, menyuruh kepada yang ma'ruf, dan mencegah dari yang munkar, dan beriman kepada Allah. Sekiranya ahli kitab beriman, tentulah itu lebih baik bagi mereka, di antara mereka ada yang beriman, dan kebanyakan mereka adalah orang-orang yang fasik.(Ali-imran-110)²⁵

Dengan demikian, loyalitas awal yang harus ditunjukkan para pegawai adalah patuh dan tunduk terhadap nilai-nilai Syariah. Loyalitas ini harus diutamakan sebelum bertindak loyal terhadap seorang pemimpin, partai politik, lembaga pensyariaan atau pelaksana pemerintahan. Lebih awal, nilai-nilai Syariah ini harus melekat dalam diri seorang pegawai, kemudian nilai itu dicerminkan dalam perilaku dan menjalankan tugas pemerintahan dalam keseharian.²⁶

Para pegawai juga berkewajiban untuk meluruskan segala bentuk penyimpangan dalam system manajemen, memberikan peringatan dan menunjukkan kesalahan dan kekhilafan, serta melakukan tindakan korektif dan membenahi kesalahan yang ada. Para pegawai adalah pribadi yang senantiasa sadar dan berkontribusi untuk kemaslahatan. Tujuan hidupnya adalah meningkatkan kinerja dan mengembangkan pekerjaan yang bermanfaat bagi masyarakat Muslim.

Sikap loyal terhadap nilai-nilai Syariah bukan berarti dapat dijadikan sebagai alasan para pegawai untuk bertindak negative terhadap lembaga pemerintahan tempat ia bekerja. Atau, untuk meningkatkan martabatnya sebagai reformis untuk melakukan perbaikan di berbagai bidang, sementara ia tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan teknis yang memadai.

²⁵Mahmud Yunus, *op.cit.* h.67

²⁶Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *op.cit.* h.85

Sikap loyal terhadap Syariah, bukan bermakna ia memiliki kebebasan untuk menafsirkan nilai-nilai Syariah, terutama pada nash-nash yang bisa menerima ijtihad. Padahal disatu sisi, pegawai itu lebih mengetahui tanggung jawab yang diembannya. Ketika tindakan mereka menyimpang dan bertentangan dengan nash Sharih yang tidak menerima tafsir, pegawai pada sector public berkewajiban untuk mengubahnya dengan berbagai cara.²⁷

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa didalam penerapan standar kinerja dan penilaian kinerja pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu yang terdiri dari: motivasi, tanggungjawab, kejujuran, kedisiplinan dan loyalitas, sudah merupakan dari manajemen syariah. Dimana didalam Islam untuk memotivasi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya merupakan hal yang penting, agar karyawan dapat melihatkan kinerjanya.

Dan Islam juga mendorong untuk bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaannya, guna mencapai hasil yang optimal, karena pribadi muslim tanggungjawab merupakan beban yang harus dipikulnya. Begitu juga dengan kejujuran, kejujuran merupakan cerminan pribadi muslim dalam menunaikan kewajibannya, serta kedisiplinan hal yang dibutuhkan dalam bekerja karena didalam Islam dengan kedisiplinan akan menghasilkan hasil yang optimal dalam bekerja, dan terakhir loyalitas adalah kesetiaan yang ditunjukkan karyawan kepada perusahaan dan merupakan suatu martabat bagi pribadi muslim.

Serta cara-cara yang diterapkan oleh Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sariamdu dalam meningkatkan kinerja karyawan yang terdiri dari: pelatihan, seminar dan pemberian bonus juga diterapkan dalam manajemen syariah, dimana dalam Islam untuk

²⁷ *Ibid*

pengembangan kompetensi karyawan diperlukan pelatihan serta diikutkan sertakan dalam seminar-seminar guna untuk menunjang semangat kerja karyawan, pemberian bonus merupakan tujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan akhir perusahaan

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Dan merupakan perilaku yang nyata ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Adapun dalam meningkatkan kinerja karyawan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu menerapkan standar kinerja yang terdiri dari: Motivasi, tanggungjawab, kejujuran, kedisiplinan, dan loyalitas.
2. Pengaruh kinerja karyawan terhadap minat nasabah adalah jumlah nasabah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu Bangkinang meningkat tiap tahun, tahun 2009 jumlah nasabah meningkat sebanyak 1667 nasabah sedangkan pada 2008 hanya berjumlah 1554 nasabah. Dan begitu juga dengan laba yang dicapai juga meningkat, pada tahun 2009 persentase laba meningkat sekitar 117,67% sedangkan tahun 2008 persentase laba hanya sekitar 111,39%.
3. Tinjauan Ekonomi Islam mengenai kinerja, standar kinerja yang diterapkan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu Bangkinang sudah sesuai menurut syariah Islam, dimana memotivasi karyawan sangat dianjurkan dalam menjalankan tugas, begitu juga dengan tanggungjawab, kejujuran, kedisiplinan dan loyalitas juga diterapkan dalam manajemen syaria'ah.

B. Saran-saran

Dengan penerapan standar kinerja Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu cukup baik dalam meningkatkan kinerja karyawan, namun langkah-langkah dalam meningkatkan kinerja karyawan harus disesuaikan dengan hasil kerja karyawan karena nanti bisa

menimbulkan kecemburuan sosial antar karyawan. Dan semoga nilai-nilai ke Islaman selalu diterapkan didalam melakukan pekerjaan.

Dan dalam menarik minat nasabah diharapkan pelayanan ditingkatkan dan produk perusahaan ditambah lagi seperti penerbitan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) karena masyarakat sekarang umumnya ingin melakukan transaksi tunai dengan instan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahsan, *Giro dan Bilyet Giro Perbankan Indonesia*, PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2005
- Chaplin, *Kamus Lengkap Psikologi*, Rajawali Pers, Jakarta, 2000
- Djamari, Syaiful, Bahri, *Psikolo Belajar*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004
- Djojohadikusumo, Soemitro, *Ekonomi Umum*, PT. Pembangunan, Jakarta, 1997
- Hamid Arifin, *Hukum Ekonomi Islam*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2007
- Huda, Nurul, *Ekonomi Makro Islam*, Prenada Media Group, Jakarta, 2008
- Ibrahim, Abu, Sinn, *Manajemen Syariah*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006
- Isyandi, *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Perspektif Global*, Unri Press, Pekanbaru, 2004
- Kasmir, SE. MM, *Pemasaran Bank*, Prenada Media, Jakarta, 2004
- _____ *Manajemen Perbankan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001
- Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2001
- Mulyadi, *Akuntansi Manajemen*, STIE YKPN, Yogyakarta, 2003
- Mursi, Hamid, Abdul, DR, *SDM yang Produktif*, Gema Insani Press, Jakarta, 1998
- Prefer, Jeffrey, *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: amara books, 2007)
- Raharja, Prathama, *uang dan perbankan*, Rineka Cipta, Jakarta, 1997
- Rusyamsi, Imam, *Asset Liability Management*, UPP AMP YKPN, Yogyakarta, 1997
- Said, Muhammad, *Pengantar Ekonomi Islam*, Suska Press, Pekanbaru, 2008
- Siagian, Sondang, *Kiat Meningkatkan Produktifitas Kerja*, Rineka Cipta, Jakarta, 2002
- Simamora, Hendri, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN, 2001
- Slameto, *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*, PT.Rineka Cipta, Jakarta, 2003
- Sugito, Bambang, *Psikologi Sosial Perusahaan dan Industri*, , PT. Rajawali Pers, Jakarta, 2002

Tanjung, Hendri & Hafiduddin, Didin, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, Gema Insani Press Jakarta, 2003

Wibisono, Dermawan, *manajemen Kinerja*, Gelora Aksara Pratama, Jakarta, 2006

Wirosuharjo, Kartono, *Dasar-Dasar Demografi*, LPFE UI, Jakarta, 1995

Yunus, Mahmud, *Tafsir Quran Karim dan Terjemahan*, Selangor, 1998

Yusanto, Ismail, Muhammad, *mengagas bisnis Islami*, Gema Insani Press, Jakarta, 2003

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1	Tanggapan responden tentang pemberian motivasi	46
Tabel IV.2	Tanggapan responden tentang tanggungjawab terhadap pekerjaan	48
Tabel IV.3	Tanggapan responden tentang kejujurannya dalam menyelesaikan pekerjaan	49
Tabel IV.4	Tanggapan responden mengenai kedisiplinannya	50
Tabel IV.5	Tanggapan responden mengenai loyalitas	51

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana cara meningkatkan kemauan karyawan terhadap pekerjaan?
2. Bagaimana cara menerapkan tanggung jawab kerja?
3. Apakah disiplin kerja mempengaruhi kinerja karyawan?
4. Apakah pimpinan memberi motivasi terhadap kinerja karyawan?
5. Bagaimana cara pimpinan memberikan motivasi terhadap kinerja karyawan?
6. Apakah dengan cara memberi penilaian kinerja inisiatif/kreatif dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan pendapatan nasabah?
7. Apakah dengan loyalitas dan tanggung jawab, BPR dapat mencapai tujuan perbankan?

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama **Ergi Yustina**, lahir di Merangin pada tanggal **18 Agustus 1988**, merupakan anak pertama dari dua bersaudara pasangan Ayahanda Zulkifli dan Ibunda Zahara. Pada tahun 1994 penulis memulai pendidikan dasar di SDN 010 Merangin dan tamat pada tahun 2000. Kemudian penulis melanjutkan Sekolah Pendidikan Menengah Pertama di MTsN Model Kuok dan tamat pada tahun 2003, selanjutnya pada tahun yang sama melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) PGRI Bangkinang dan tamat pada tahun 2006. Pada tahun 2006 penulis diterima pada Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum Jurusan Ekonomi Islam Prodi Perbankan Syari'ah. Kemudian pada bulan Februari sampai Maret 2009 melaksanakan Magang di BPR Sarimadu Bangkinang Kantor Pusat. Selanjutnya pada akhir Desember sampai April 2010 melakukan Penelitian di BPR Sarimadu Bangkinang Kantor Pusat dengan judul ***“KINERJA KARYAWAN BPR SARIMADU BANGKINANG DAN PENGARUHNYA TERHADAP MINAT NASABAH DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM”***, dibawah bimbingan Bapak Drs. Hajar. M, MH. Berdasarkan ujian Sarjana Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum UIN SUSKA RIAU Pada tanggal 23 JUNI 2010 untuk meraih **Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.I)** penulis dinyatakan Lulus.

Motto :

Sesudah kesulitan itu ada kemudahan